



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del
área de Systems and Processes Assurance en una
compañía de auditoría y consultoría en el Perú**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Karen Elizabeth CÁRDENAS GARRO

ASESOR

Carlos Augusto SHIGYO ORTIZ

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cárdenas, K. (2017). *Satisfacción y clima laboral en los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance en una compañía de auditoría y consultoría en el Perú*. [Tesina de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



1304
145

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL ✓

ACTA N°005-DAcad-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESINA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **jueves 09 de noviembre de 2017** a las 11:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesina: ✓

**“SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
ÁREA DE SYSTEMS AND PROCESSES ASSURANCE EN UNA
COMPAÑÍA DE AUDITORIA Y CONSULTORIA EN EL PERÚ”** ✓

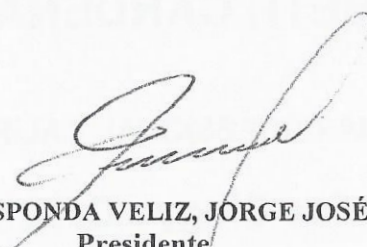
Que presenta la Bachiller:

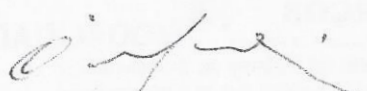
CÁRDENAS GARRO, KAREN ELIZABETH ✓


Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Experiencia Profesional Calificada**. ✓

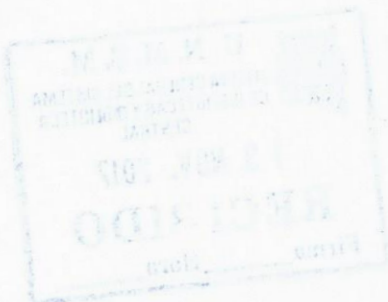
Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las **12:45** horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido **aprobada** por **unanimidad** con la calificación promedio **dieciocho**, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 09 de noviembre de 2017 ✓


MG. ESPONDA VELIZ, JORGE JOSÉ
Presidente


ING. REYNOSO BARBOZA, CESAR
Miembro


MG. SHIGYO ORTIZ, CARLOS AUGUSTO
Asesor



DEDICATORIA

A mi amada madre Lilia Rosario Garro Lescano.

A mi querida abuelita Emma María Lescano vda.

De Garro, que siempre me apoyaron espiritual y moralmente para llegar a ser la profesional que soy.

A mis hermanos José y Shirley y demás familiares por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de mi carrera universitaria.

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO I.....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1 Generalidades	6
1.2 Planteamiento del Problema	11
1.3 Justificación del Problema.....	15
1.4 Objetivos de la Investigación.....	16
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Bases teóricas	22
CAPÍTULO III.....	29
VARIABLES E HIPÓTESIS.....	29
3.1 Definición de la variable	29
3.2 Operacionalización de las variables.....	31
CAPÍTULO IV	34
METODOLOGÍA	34
4.1 Tipo de la Investigación.....	34
4.2 Tipo de estudio	35
4.3 Diseño de la Investigación	36
4.4 Población.....	37
4.5 Técnica	37
4.6 Instrumentos de recolección de datos	38
4.7 Procedimiento de recolección de datos	42
CAPÍTULO V	44
APLICACIÓN	44
CAPÍTULO VI	135
RESULTADOS	135
CAPÍTULO VII	142
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	142
7.1 Conclusiones.....	142
7.2 Recomendaciones.....	143
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	144

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es considerada actualmente un factor importante e imprescindible dentro todas las organizaciones, gracias a las percepciones que tienen los trabajadores, puede ser ésta positiva o negativa, es que se llega a una mayor productividad y rendimiento en su centro de labores o caso contrario puede ocasionar una baja productividad o rendimiento.

De igual manera, es sabido que si los trabajadores se sienten realizados y satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien remunerados, reciben un buen trato o ambos; ascienden en la compañía, o aprenden constantemente, son quienes producen y rinden más. Y de igual manera en caso contrario, los trabajadores que se sienten mal remunerados, que reciben un mal trato o que las tareas que tienen a su cargo no son aquellas que le generan valor, es decir son actividades monótonas, sin posibilidad de generar aprendizaje constante, son los que rinden menos, es decir no son productivos.

Sin embargo no siempre se llega a establecer dentro de la empresa un buen clima laboral debido a la mala interacción que hay entre trabajadores y jefes, muchas veces originada por una mala comunicación, autoritarismo con respecto a la toma de decisiones, que conlleva a una insatisfacción por parte

de los trabajadores, esto debido a que no les permite desarrollar su potencial al máximo y llegar a cumplir con los objetivos propuestos.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones al comportamiento organizacional, por ello reforzaré algunos conceptos como a la satisfacción laboral y calidad de vida laboral.

La presente investigación se enfoca en la realidad de una Firma de Auditoría en el Perú, que cuenta con tres líneas de negocio (Auditoría, Consultoría, Legal, así como un área de Administración que incluye RRHH, contabilidad, soporte técnico, entre otros) y cuenta con un largo prestigio tanto nacional como internacional.

Capítulo I

Planteamiento del problema

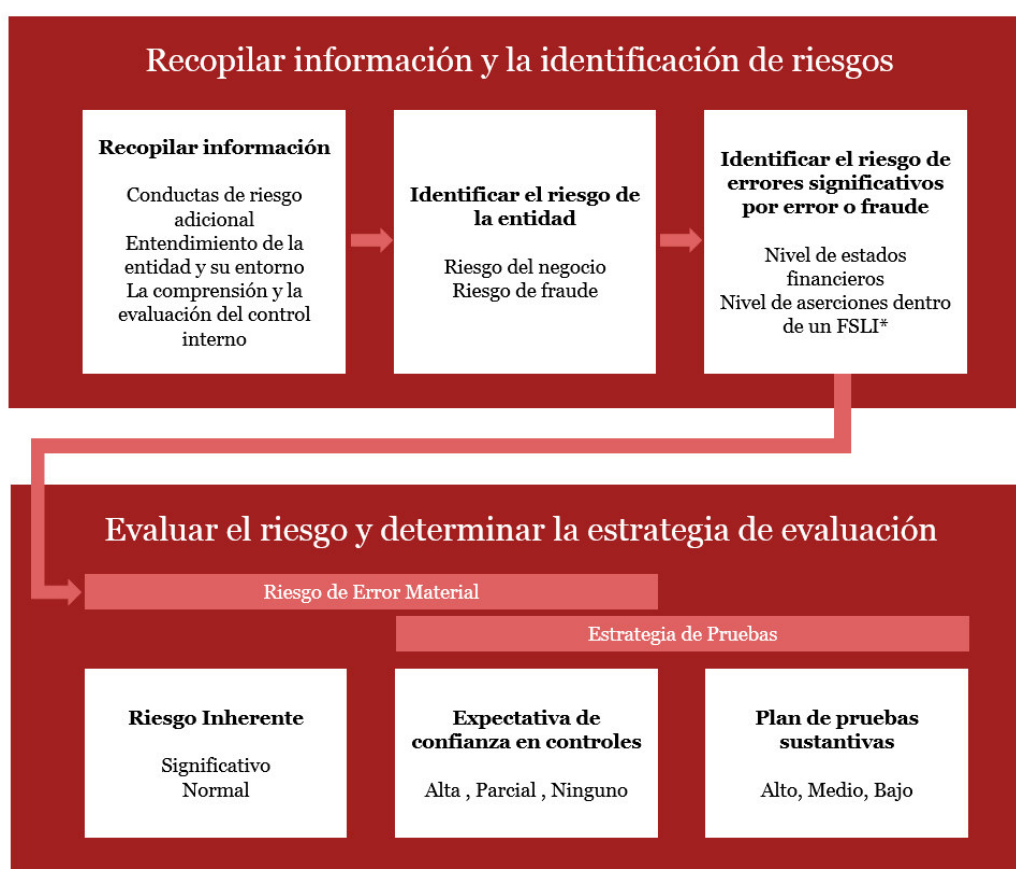
1.1 Generalidades

La auditoría de los Estados Financieros tiene como objetivo la emisión de una opinión profesional de manera veraz, independiente y transparente sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables que se requiera. Para ello, la Firma de auditoría aplica el rigor de la metodología académica, la cual es complementada con el enfoque propio de la experiencia de la Firma a lo largo de sus más de 180 años en el mundo y 90 en el Perú. Como resultado de este trabajo se obtiene el Dictamen de Auditoría que puede ser compartido con los distintos stakeholders de la empresa (accionistas, directores, gerentes, empleados, clientes, proveedores, reguladores, entre otros) como sustento de la gestión transparente de la empresa auditada. El sello de calidad de la Firma es un valor agregado que incrementa la confianza del lector de dichos Estados Financieros Auditados.

El enfoque de la compañía está basado en la utilización de técnicas modernas de auditoría, obteniendo un conocimiento de los negocios de la compañía a auditar, identificando y evaluando los principales riesgos del negocio, desde el punto de vista operativo, financiero y de control, planeando

las pruebas a ejecutar, preparando resúmenes, conclusiones que son comentadas y reportadas al nivel jerárquico que le corresponda, de acuerdo con el impacto y la importancia de los hallazgos realizados.

Gráfico N° 1

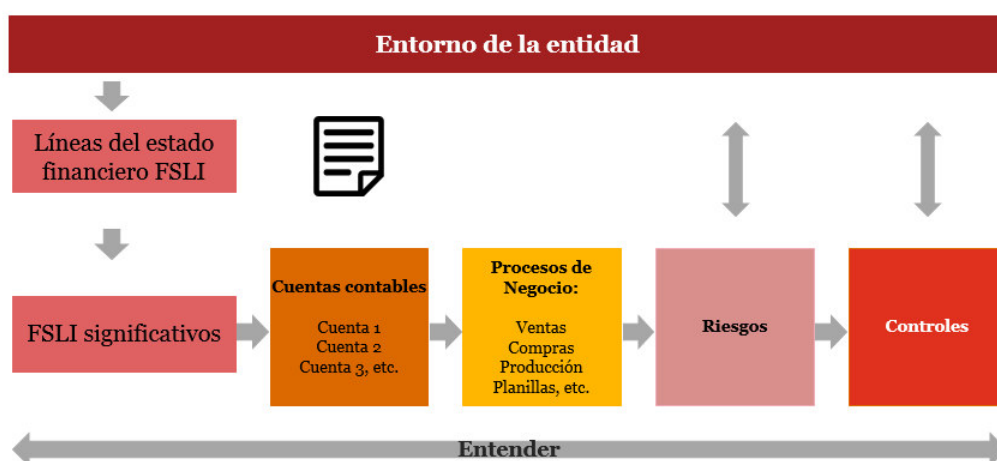


Fuente: Adaptación Firma de auditoría

En las empresas que tienen implementado un sistema de control interno, para que sea de utilidad para la auditoría externa de estados contables, es necesario que el auditor deposite confianza en los controles que realiza la empresa, para que el auditor decida depositar confianza deberá evaluar el nivel

de desarrollo y si funciona eficientemente; esta tarea constituye la “Evaluación de las actividades de control de los sistemas que son pertinentes a su revisión, siempre que, con relación a su tarea, el auditor decida depositar confianza en tales actividades”. Las Normas Internacionales de Auditoría comúnmente aceptadas NIA 315 “Identificación y análisis de los riesgos de distorsiones significativas mediante la comprensión de la entidad y de su entorno, incluso del control interno de la entidad” se considera como tareas que debe realizar el auditor.

Gráfico N°2



Fuente: Elaboración propia

Es tales casos es que los especialistas de Systems and Processes Assurance participan en gran parte en la revisión de los controles en los procesos de negocio. Asimismo, en los casos en que no haya un enfoque de confianza en los controles de la entidad, o sea más eficiente para la auditoría

una revisión sustantiva, es requerida por las normas de auditoría entender cómo se usan los sistemas de información en la empresa y realizar una revisión de los asientos de diario como procedimiento para mitigar riesgos de fraude.

Esto conlleva a que el área de Systems and Processes Assurance (SPA) cuente con una gran cartera de clientes y deba realizar una programación oportuna para poder cumplir con los mismos en las fechas establecidas y poder emitir el dictamen de auditoría.

El área de SPA cuenta con la siguiente estructura organizativa:

Gráfico N°3



Fuente: Elaboración propia

Asimismo las funciones por cada categoría dependiendo de la complejidad del cliente es como sigue: Revisión (Socio, Gerentes, Consultores y Especialistas), Ejecución (Consultores, Especialistas, Asistentes y Practicantes).

La cantidad de clientes que tienen en el área es aproximadamente 30 clientes grandes, 70 clientes medianos y 220 clientes pequeños. Un aproximado de 320 clientes en total, que son atendidos por 28 personas que ejecutan y 4 personas para la revisión del trabajo compuestas por 3 gerentes y un socio.

La cantidad de horas empleadas en los clientes se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N°4



Fuente: Elaboración propia

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Determinación del Problema

En el área de Systems and Processes Assurance, se percibe que debido a que en las campañas de auditoría se incrementan fuertemente los niveles de estrés, ritmo de trabajo, así como agotamiento por los cierres de los proyectos de auditoría; los niveles de satisfacción y clima laboral durante estos meses se ven afectados en los trabajadores.

La satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo” (p 118). Por otro lado, Davis y Newstrom (2003) estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo. Está relacionada con una actitud afectiva, o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.” (p. 246).

Esto hace presumir que la satisfacción laboral disminuye en el área de Systems and Processes Assurance durante la temporada de campaña, pero la incógnita que se presenta y que motiva esta investigación es, identificar cuál es el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores del área en el año fiscal de auditoría 2015, que considera ambos periodos, campaña alta y baja, este corresponde a julio del 2014 a junio del 2015 y así determinar la satisfacción y clima laboral de los trabajadores. En este periodo la cantidad de trabajadores en el área es de 28 personas en el Staff y 4 personas en la plana gerencial; esta investigación está dirigida al staff del área de SPA (Consultores, Especialistas, Asistentes y Practicantes).

De acuerdo con Chiavenato (2011) La calidad de vida laboral, representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida laboral no solo implica los aspectos intrínsecos al puesto, sino también todos los aspectos extrínsecos y contextuales. De dicha forma se encuentran las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible y los empleados se sientan satisfechos en la organización mejorando así su producción.

Esta definición ayuda a comprender que los trabajadores deben sentirse satisfechos con la labor que realizan en sus puestos de trabajo. Para conocer cómo el área de Systems and Processes Assurance responde a estas necesidades, es preciso determinar cuál es nivel de calidad de vida laboral, así como determinar qué factores no tienen buenos indicadores para proponer soluciones para su mejora.

1.2.2 Formulación del Problema

En el área de Systems and Processes Assurance en adelante SPA, la calidad de vida laboral se altera durante los meses de campaña (meses con mayor volumen de trabajo de ejecución), que comprende el periodo de octubre a febrero.

Su principal labor es brindar soporte a la auditoría financiera. Entre los meses de enero a marzo se emiten las opiniones sobre los estados financieros, por lo que se eleva la carga laboral para que se cumplan con los objetivos y las fechas programadas.

Ésta sobre carga laboral, origina que durante los meses de campaña el horario de salida de los trabajadores sea mucho después que en temporada baja (marzo a setiembre), sin embargo el horario de ingreso a las oficinas o clientes se mantiene a las 9:00 am.

En este periodo no gozan de algunos beneficios que se ofrecen en las otras líneas de negocio de la Firma de auditoría, como horario de verano, vacaciones, entre otros. Asimismo, en el caso que se presente problemas de salud durante estos meses, lo más recurrente es que se concluyan las labores pendientes desde el hogar del trabajador u otro, a fin de que se cumplan con las fechas programadas, si se trata de una enfermedad que imposibilita el uso de los computadores, este trabajo se re direcciona a otro trabajador del equipo, aumentándosele su carga laboral dado que no pudo ser planificada previamente. Los niveles de estrés en esta época se incrementan, debido a que los tiempos se acortan, sin embargo las fechas de entrega de los trabajos se mantienen según la programación y depende del nivel de atención del cliente, haciendo que las planificaciones internas son muy rotativas y cambiantes.

En cuanto a la remuneración en el área de SPA, ésta es la más baja en comparación con las otras Big Four, que es el término inglés utilizado para referirse a las cuatro firmas más importantes del mundo en el sector de la consultoría y auditoría, en el Perú. Sin embargo ésta brinda otros beneficios, como capacitaciones y participación en cursos externos. Asimismo al tener una relación directa Gerente/Senior/Staff hace que el

aprendizaje sea más rápido, directo y cualquier consulta es absuelta inmediatamente.

De acuerdo a lo expuesto se plantean las siguientes interrogantes:

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción y clima laboral en base a la calidad de vida laboral de los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance de una compañía de Auditoría y Consultoría en el año de auditoría 2015 (FY15)?

Problemas Específicos

- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) las condiciones de trabajo como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores del área Systems and Processes Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) la salud como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance de una compañía de Auditoría y Consultoría en el año de auditoría 2015 (FY15) la moral como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área System and Process Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) su remuneración como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) la participación como factor de la calidad de vida laboral?

- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) la comunicación como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área System and Process Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) la imagen de la empresa como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) la relación jefe/subordinado como factor de la calidad de vida laboral?
- ¿Cómo perciben los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el año de auditoría 2015 (FY15) la organización del trabajo como factor de la calidad de vida laboral?

1.3 Justificación del Problema

La economía mundial, atraviesa por un mal momento, el abultado déficit, así como el endeudamiento; asimismo en el Perú la situación política hace que la economía del país entre en retroceso. Teniendo las empresas un papel muy importante, debiendo las Gerencias estar atentas y hacer seguimiento al comportamiento e inquietudes de los trabajadores para mantener sus estándares bajo estas condiciones económicas.

Es por esto que deben buscar un mejoramiento continuo del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, esto, sin perder de vista el lado humano de la empresa, es por esto que deben buscar mantener siempre un buen clima laboral, que conlleve a optimizar la

productividad, calidad, identificación y desarrollo pleno de las personas en la organización.

Dentro de las necesidades es ineludible que busquen lograr un adecuado desempeño en un clima laboral estable, de tal manera que favorezca la consecución de los objetivos organizacionales.

Para la empresa de consultoría y auditoría caso de este estudio también es importante conocer la percepción del personal en torno a su ambiente laboral, para esto se deben identificar los agentes que determinan el comportamiento y el desempeño de los colaboradores por medio de la opinión o percepción que éstos tengan de diversos factores que pudieran afectar su desempeño, por lo que resulta coherente usar un instrumento de medición del clima laboral; de los ya validados y probados, para obtener estos resultados para una posterior evaluación.

1.4 Objetivos de la Investigación

Bajo el enfoque cuantitativo, el estudio se sustenta en teoría fundamentada lo que conlleva a desarrollar los siguientes objetivos.

1.4.1 Objetivo General

Determinar cuál es la calidad de vida laboral de los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance de una compañía de Auditoría y Consultoría en el año de auditoría 2015 (FY15).

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones de trabajo, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Reconocer la salud, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Identificar la moral, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Identificar la remuneración, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Identificar la participación, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Identificar la comunicación, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Identificar la imagen de la empresa, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Identificar la relación Jefe/Subordinado, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15.
- Reconocer la organización del trabajo, en la calidad de vida laboral de los trabajadores en el área Systems and Processes Assurance en el FY15 sobre la organización del trabajo.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Los autores de la tesis, Marino A, Guirado A y Matamorros Y (2011) titulada “LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE LAS TUNAS” - Cuba, basaron su investigación en la evaluación de la insatisfacción de los docentes de la facultad de ciencias económicas, utilizando los métodos de investigación histórico-lógico, análisis-síntesis, observación, encuesta y la dinámica de grupo. Concluyeron que mantener buenos niveles de calidad conlleva a una mayor productividad, eficiencia y eficacia en la organización.

El resultado de su investigación mostró la insatisfacción de los docentes en la mayoría de los indicadores evaluados y proponen establecer acciones para mejorar los siguientes indicadores que fueron deficientes: entorno laboral, salario y alimentación; así como reconocimiento por el trabajo efectuado mediante capacitaciones y feedback para incrementar su desempeño.

El autor Camacho Peláez, R (2012) en su artículo “TELETRABAJO CON CALIDAD DE VIDA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. UNA APROXIMACIÓN A

UN MODELO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ENERGÉTICO”, Colombia -

El objetivo fue desarrollar un modelo de teletrabajo, para una compañía que desarrolla proyectos de ingeniería.

El teletrabajo de acuerdo a lo que cita el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo “es una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores”.

Esta investigación constó de cinco partes; la primera, presenta la división de la literatura; en la segunda se tratan conceptos como productividad, calidad de vida laboral y teletrabajo; la tercera sobre la metodología de investigación utilizada para la recolección y análisis de la información obtenida en el trabajo de campo, en la cuarta etapa se diseña el modelo de la organización de teletrabajo con base en un análisis del mismo; y la quinta parte se concluye sobre la relación entre la productividad y la calidad de vida laboral, haciendo del teletrabajo una opción interesante de desarrollo organizacional.

Se determinó que el teletrabajo debe orientarse a conciliar productividad y calidad de vida laboral. La importancia del teletrabajo, no se concentra exclusivamente en la idea de la no presencia física del trabajador, sino que la concepción de calidad de vida, en esta investigación, se construye a partir de las necesidades y percepciones específicas de los teletrabajadores.

Esta investigación mostró que para las personas o teletrabajadores, la calidad de vida laboral puede asociarse con la calidad de vida en el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento por sus logros laborales y con la motivación dentro de su centro laboral. Asimismo se encontraron algunos obstáculos como, la disminución del trato directo con los compañeros de trabajo y la comunicación directa; el conflicto de intereses entre el trabajo y la familia; y el riesgo de laborar más tiempo que en la empresa; adicionalmente a las ya mencionadas, se encontró que la principal limitación fue el cambio cultural de la persona, ya que tanto trabajadores como jefes, se sienten inclinados a asociar su presencia física con la idea de trabajar, pues les genera temor al perder contacto y comunicación con sus compañeros.

En esta investigación, se enfatiza la relación que existe entre la calidad de vida laboral y la productividad, haciendo del teletrabajo una opción interesante en el desarrollo de los trabajadores dentro de las organizaciones, más aun considerando que los mercados se están globalizando, con el uso de esta opción se tendrá a empleados satisfechos que pueden coordinar sus compromisos y responsabilidades desde el lugar en que se encuentren, y a su vez cuenten con elementos sustentables que motiven la cooperación espontánea, ayudando a que la suma de estas condiciones permita a la organización adaptarse a un entorno de cambio, a través del tiempo para el crecimiento de la empresa.

El autor Zúñiga, C (2010) en su tesis “JÓVENES TRABAJADORES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL”, para obtener el grado de Magister en análisis sistémico aplicado a la sociedad; Santiago - Chile, el objetivo de esta tesis fue conocer las expectativas de los empleados jóvenes sobre su trabajo, los aspectos relacionados a la calidad de vida laboral y cómo influye en su decisión de permanecer en la empresa; teniendo en cuenta que las compañías empiezan a incorporar prácticas y políticas socialmente responsables, más allá de la obligación legal, como el cuidado del medio ambiente, realizar mejoras a la comunidad y a las condiciones de los trabajadores, tratando de mejorar los estándares de la calidad de vida laboral.

El autor concluye en su investigación que los jóvenes presentan una actitud positiva en relación al trabajo, ya que lo ven como un medio para alcanzar sus proyectos personales y valoran el poder equilibrar el tiempo requerido en el trabajo y el tiempo personal, esperando que sus labores no influyan con sus planes personales o de estudios.

Los jóvenes ven en el trabajo un espacio de desarrollo, mostrando interés en aprender a través de capacitaciones de sus labores cotidianas del trabajo, ya que esperan desarrollarse y trazar una línea de carrera dentro de la organización, es así que los jóvenes trabajadores consideran los aspectos de la calidad de vida laboral muy importantes en la decisión de permanencia o desvinculación de la empresa.

2.2 Bases Teóricas

Chiavenato I. (2011), LA CALIDAD DE VIDA LABORAL, representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida laboral implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. La calidad de vida laboral no solo implica los aspectos intrínsecos al puesto, sino también todos los aspectos extrínsecos y contextuales. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad, como la motivación para el trabajo, la capacidad de adaptación y la flexibilidad ante los cambios en el ambiente laboral, la creatividad y la voluntad para innovar.

Fremont E. Kast James E. Rosenzweig (1998) en su publicación Administración en Las Organizaciones. - Enfoque de Sistemas y de Contingencias - (Cuarta Edición segunda Edición en Español), p.691 la calidad de la vida laboral, tiene muchos significados diferentes. Para algunos significa una democracia industrial o la cogestión con una creciente participación de los empleados en la toma de decisiones formales de la organización. Para otros, particularmente los administradores y gerentes, el término sugiere esfuerzos

para mejorar la productividad mediante el mejoramiento en el sistema sicosocial más que en los técnicos y estructurales.

Algunos sindicatos y grupos de trabajo particulares la consideran como una repartición más equitativa del ingreso y los beneficios, así como de condiciones más humanas y saludables de trabajo.

Otros la ven como un rompimiento; el tradicional alto grado de especialización típico en muchas situaciones de trabajo y una sustitución de los empleos enriquecidos o más grandes, o los grupos de trabajo autónomos que refuerzan las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Finalmente, otros adoptan un punto de vista más amplio aun, de cambiar toda la cultura organizacional humanizando el trabajo, individualizando a las organizaciones y cambiando fundamentalmente a los sistemas estructurales y administrativos.

Esencialmente, los programas de calidad de vida laboral tienen un punto de vista positivo sobre la gente y su capacidad y disposición a hacer contribuciones a la organización.

Harold Koontz - Heinz Weihrich afirma:

La calidad de vida laboral no es solo un método de grandes posibilidades para el enriquecimiento de puestos, sino también un campo interdisciplinario de investigación y acción en el que se combinan la psicología y sociología industrial y organizacional, la ingeniería industrial, la teoría y desarrollo de las organizaciones, las teorías sobre motivación y liderazgo y las relaciones industriales. Aunque surgió apenas en la década de los años

setenta, en la actualidad existen ya cientos de estudios de caso y programas prácticos al respecto y un buen número de centros de calidad de vida laboral, principalmente en Estados Unidos, Inglaterra y Escandinavia.

El concepto de la calidad de vida, para Andrew (1991), encierra el reconocimiento de que los logros materiales alcanzados por la especie humana en la actualidad, se han obtenido a expensas de elementos como el descanso físico y mental reparador y creativo; de la recreación, actividad lúdica y comunicativa de la vida familiar integradora y educativa; y de otros componentes que confortan el espíritu y le dan sentido a la vida.

Después de una amplia investigación en torno de la calidad de vida laboral y una variedad de programas, Nadler y Lawer ofrecieron una definición útil que capta la esencia del movimiento y que representan un reto. De ser aceptadas y alcanzadas pueden significar un gran avance hacia el mantenimiento de un tono positivo.

Esencialmente, los programas de calidad de vida laboral tienen un punto de vista positivo sobre los trabajadores y su capacidad de poner a disposición de la empresa sus conocimientos para hacer contribuir en la organización.

CARACTERISTICAS:

- Dar a los trabajadores mayor libertad de decidir sobre aspectos como métodos de trabajo, secuencias y ritmos, o la aceptación o rechazo de materiales.

- Fomentar la participación de los subordinados y la interacción entre los trabajadores.
- Dar a los trabajadores la sensación de responsabilidad personal en sus actividades.
- Hacer lo necesario para asegurar que los trabajadores puedan ver como sus actividades contribuyen a un producto terminado y al bienestar de la empresa.
- Dar a las personas realimentación sobre su desempeño en el puesto, de preferencia antes de que sus supervisores la obtengan.
- Involucrar a los trabajadores en el análisis y cambio de aspectos físicos del ambiente de trabajo, como la distribución, la temperatura, la iluminación y la limpieza de la oficina o planta.

El conocer cuáles son los factores que conforman la calidad de vida laboral, revisados en la fuente de Chiavenato, como son: condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación, comunicación, imagen de la empresa, relación jefe/subordinado y organización del trabajo; permitirán a las partes interesadas medir la satisfacción de los empleados, y así en base a los resultados de estos diagnósticos mejorar en los aspectos negativos y reforzar los aspectos positivos. Asimismo, permitirá conocer cuáles son los aspectos básicos a considerar, para motivar a las personas que forman parte de un área de trabajo y son pieza fundamental para lograr los objetivos de la compañía y que todos aquellos que conforman una plana gerencial deben conocer.

El Modelo de Calidad de vida laboral está relacionada con los objetivos de la empresa y que los mismos estén alineados a los que tiene el personal respecto a la calidad de vida en el trabajo, estos son los factores a tomarse en cuenta en esta investigación y que se detallan a continuación:

Condiciones de trabajo: Está referida a la limpieza, la higiene, las muestras de afecto, protección (EPI) y seguridad.

- La limpieza, el orden, la higiene y bienestar laboral son muy importantes para el buen desempeño laboral de los trabajadores, asimismo contar con normas de seguridad para la protección de los empleados como EPPs si se está en ambientes de riesgo y un área que controle que las políticas de seguridad se cumplen.

Salud: Referidas a la asistencia al trabajador y a su familia, la educación, a la concientización y la salud ocupacional.

- Es muy importante la salud para el bienestar del trabajador, pues facilita el bienestar laboral, así mismo las constantes capacitaciones para la concientización de los trabajadores sobre el cuidado de su salud.

Moral: Referidas a la identificación con la tarea, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y realimentación y la orientación a las personas.

- Sólidos valores en los trabajadores conllevan a que las relaciones entre trabajadores sean positivas, el respeto, una adecuada comunicación y

apoyo mutuo son piezas fundamentales para una buena convivencia y calidad de vida laboral.

Remuneración: Referida a los salarios, a la equidad interna y externa, a los bonos, a la participación de utilidades y a las prestaciones sociales.

- La adecuada remuneración, justa y equitativa estimula al trabajador e incrementa su desempeño, ya que esto le permite satisfacer adecuadamente sus necesidades y las de su familia.

Participación: Relacionada a la creatividad con expresión personal, a las repercusiones de las ideas presentadas, a los programas de participación y programas de capacitación.

- El trabajo en equipo da buenos resultados, ya que se encuentran soluciones y se proponen mejoras que benefician a toda el área. Una acertada comunicación y la participación activa de todos los miembros, ayudará a que se tracen objetivos comunes.

Comunicación: Referidas al conocimiento de las metas, a los flujos de la información y a los vehículos formales.

- Una comunicación asertiva desde los líderes hacia el equipo de trabajo, transmitiendo la importancia de los objetivos y el camino a seguir; permitirá que se cumplan las metas ya que todos los miembros se sentirán involucrados y comprometidos en lograrlas.

Imagen de la empresa: Referida a la identificación con la empresa, llevando la imagen interna y externa, a la responsabilidad con la comunidad y asimismo al enfoque con el cliente.

- Una imagen sólida que ayude a que los trabajadores se sientan comprometidos con ella, transmitirán a los clientes esa imagen y los mismos trabajadores serán referencia de la empresa en los clientes y la comunidad.

Relación jefe / subordinado: Referidas al apoyo socioemocional, asimismo a la orientación técnica, a la igualdad de trato para así administrar con el ejemplo.

- Los jefes deben tener una comunicación constante, de apoyo, respeto y ejemplo, facilitarán un buen dialogo con los subordinados, esto ayudará a fortalecer el liderazgo y que sean un ejemplo a seguir para los trabajadores.

Organización del trabajo: Referida a las innovaciones, a los grupos de trabajo, a la variedad y el ritmo.

- Una buena asignación de los trabajos entre todos los trabajadores, considerando las habilidades individuales y perspectivas que tenga cada uno, ayudará a cumplir con los objetivos trazados, que permitirá a los empleados sentirse satisfechos con el trabajo efectuado.

Capítulo III

Variables e Hipótesis

3.1 Definición de la Variable

Según Sampieri H. (2010 p.93), una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplo de variables son, el género, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el aprendizaje de conceptos, etc. El concepto de variable se aplica a las personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. Otros ejemplos de variable son: la productividad, la eficiencia de un procedimiento de construcción, la eficacia de una vacuna, etc.

Variable Independiente

La variable independiente, es considerada la causa supuesta de la variable dependiente, que tiene o guarda relación lógica con la variable dependiente (Kerlinger y Lee 2002).

Variable Dependiente

La variable dependiente. Según (Kerlinger y Lee 2002), es identificada como consecuente al efecto, y se altera de forma contaminante con los cambios o variaciones en la variable independiente.

Definición conceptual de las variables:

(Reynolds, 1986, citado por Sampieri H). Una definición conceptual trata a la variable con otros términos, Así, se podría definir como: “influir más en los demás que lo que estos influyen en uno”. Se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados. Y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina definiciones reales.

3.2 Operacionalización de las variables

Cuadro N° 1

TÍTULO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN/ ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	ITEMS
CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA SYSTEMS AND PROCESS ASSURANCE EN EL FY15	Representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñando, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. Chiavenato, I (2011, p.289).	La Calidad de Vida Laboral se evaluó tomando en cuenta las dimensiones condiciones de trabajo, la salud, la moral, la remuneración la participación, la comunicación, imagen de la empresa, la relación, la relación jefe / Subordinado y la organización del trabajo, en consideración a que se requiere de precisiones, se recurre entonces a los indicadores utilizados para la elaboración de la encuesta, instrumento que permite procesar información haciendo uso de software SPSS.	Condiciones de Trabajo Escalas de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Limpieza	1,2,3,
				Higiene	4,5,6,
				Muestras de Afecto	7,8,
				Protección (equipo de Protección Individual)	9, 10, 11,
				Seguridad	12, 13,
			Salud Escalas de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Asistencia (al trabajador y a su familia)	14, 15, 16,
				Educación	17, 18, 19,
				Concientización	20, 21, 22,
				Salud ocupacional	23, 24,
			Moral Escalas de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Identificación con la tarea	25, 26, 27,
				Relaciones interpersonales	28, 29, 30,
				Reconocimiento y Realimentación	31, 32,
				Orientación a las personas	33, 34,

TÍTULO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN/ ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	ITEMS
CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA SYSTEMS AND PROCESS ASSURANCE EN EL FY15	Representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñando, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. Chiavenato, I (2011, p.289).	La Calidad de Vida Laboral se evaluó tomando en cuenta las dimensiones condiciones de trabajo, la salud, la moral, la remuneración la participación, la comunicación, imagen de la empresa, la relación, la relación jefe / Subordinado y la organización del trabajo, en consideración a que se requiere de precisiones, se recurre entonces a los indicadores utilizados para la elaboración de la encuesta, instrumento que permite procesar información haciendo uso de software SPSS.	Remuneración Escalas de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Salarios (equidad interna)	35, 36,
				Salario (equidad externa)	37,
				Bonos, participación de utilidades	38, 39,
				Prestaciones sociales	40, 41, 42,
			Participación Escalas de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Creatividad /expresión personal	43, 44, 45,
				Repercusiones de las ideas presentadas	46, 47,
				Programas de participación	48, 49,50,
				Programas de capacitación	51, 52, 53,
			Comunicación Escalas de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Conocimiento de las metas	54, 55, 56,
				Flujo de la información	57, 58, 59,
				Vehículos formales	60,

TÍTULO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN/ ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	ITEMS
CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA SYSTEMS AND PROCESS ASSURANCE EN EL FY15	Representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. La calidad de vida implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñando, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. Chiavenato, I (2011, p.289).	La Calidad de Vida Laboral se evaluó tomando en cuenta las dimensiones condiciones de trabajo, la salud, la moral, la remuneración la participación, la comunicación, imagen de la empresa, la relación, la relación jefe / Subordinado y la organización del trabajo, en consideración a que se requiere de precisiones, se recurre entonces a los indicadores utilizados para la elaboración de la encuesta, instrumento que permite procesar información haciendo uso de software SPSS.	Imagen de la Empresa Escala de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Identificación con la empresa	61, 62, 63,
				Imagen interna y externa	64, 65, 66,
				Responsabilidad con la comunidad	67, 68, 69,
				Enfoque al cliente	70, 71,
			Relación Jefe / Subordinado Escala de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Apoyo socioemocional,	72, 73, 74,
				Orientación Técnica, igualdad de trato	75, 76, 77,
				Administrar con el ejemplo	78, 79, 80,
			Organización del Trabajo Escala de medición: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Innovaciones	81, 82,
				Grupos de Trabajo	83, 84,
				Variedad	85, 86, 87,
				Ritmo	88, 89, 90.

Fuente: Chiavenato, 2011

Capítulo IV

Metodología

4.1 Tipo de la Investigación

El método utilizado en la presente investigación es el método científico, documental y estadístico de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, ya que busca establecer las características de la población.

Método científico, según Makafoosh (1979), es un instrumento que nos lleva a un conocimiento científico, estos pasos nos permiten realizar una investigación. La finalidad de la ciencia es la teoría, por que esta se define como un conjunto de procedimientos definidos y proposiciones que sirven para explicar y predecir fenómenos.

El método científico alberga los métodos, el primero Método hipotético deductivo y el segundo Método Observacional. Según Bernal, G. (2012) señala que el método hipotético deductivo “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60). Así mismo Bernal (2010) señala que el Método observacional, “es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de

estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (p. 257).

Se dice que la investigación observacional permitirá descubrir fenómenos que se observan en la conducta de los trabajadores cuando realizan sus funciones. Asimismo se lleva a cabo una observación para determinar el problema de la investigación, la cual conlleva a la elaboración de la hipótesis y por tal motivo se realizará deducciones a partir del resultado de ésta hipótesis.

4.2 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo pues solo se utilizará la población de estudio.

Descriptiva, Bernal G. (2012) la define como: “la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y la descripción detallada de las partes, categorías o clases de objetos” (p.113).

Se dice que es descriptiva porque está orientada al conocimiento de una realidad concreta. Y su característica fundamental es conocer las situaciones predominantes, ya que describirán hechos y contextos; detallando como son de manera independiente.

4.3 Diseño de la investigación

La presente investigación se ha desarrollado en un diseño no experimental, de tipo transversal de enfoque Cuantitativo utilizando la dimensión e indicadores de la calidad de vida laboral desde la perspectiva de los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance en el FY15.

No experimental. Según Sampieri H. (2010) es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se den en sus contexto natural para después analizarlos.

Transversal. Por su temporalidad Bernal G. (2012), señala que es de tipo transversal porque obtienen información del objeto de estudio (población o muestra) en una única vez en su momento dado. (p. 118). Es decir la investigación transversal es aquella que sirve para recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Cuyo propósito es describir la variable y analizar la interrelación en un momento dado, es como si se tomara una fotografía de algo que sucede.

Cuantitativo. Por el enfoque es cuantitativo, por la recolección de datos para probar las hipótesis, se basa en una medición numérica y un análisis de tipo estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.4 Población

Según Tamayo (1997), la población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio y se define como la totalidad de los miembros de la unidad de análisis. El concepto de población equivale al concepto de conjunto y éste es delimitado por el investigador según los criterios que considere pertinentes. Una población así conceptualizada será más grande o más pequeña, es decir, el tamaño de la población dependerá de la definición que el investigador formule.

En tal sentido se determina que la población objetivo del presente estudio está conformada por 28 colaboradores del área de Systems and Processes Assurance.

4.5 Técnica

Falcón y Herrera se refieren al respecto que "se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p.12)

La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos.

La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983). De acuerdo con Garza (1988) la investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes," (p. 183). Para Baker

(1997) la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

4.6 Instrumentos de recolección de datos

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario o de una cédula de entrevista elaborados para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos. Los dos anteriores instrumentos se basan en una serie de preguntas. En el cuestionario las preguntas son administradas por escrito a unidades de análisis numerosas. En una entrevista las respuestas a las cuestiones pueden escribirse en la cédula de entrevista o puede llevarse en una interacción cara a cara.

Para la presente investigación se hará uso de un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Este cuestionario es el definido y ya validado por Chiavenato.

El desarrollo y distribución de los cuestionarios; implica tiempo invertido para esto, por tanto debe utilizarse en una forma inteligente. Asimismo es importante el formato y contenido de las preguntas en la recopilación de hechos significativos. Existen dos formas de cuestionarios para recabar datos:

Cuestionario Abierto. Se aplican cuando se quieren conocer los sentimientos, opiniones y experiencias generales; también son útiles al explorar el problema básico. El formato abierto proporciona una amplia oportunidad para

quienes responden, escriben las razones de sus ideas. Algunas personas sin embargo, encuentran más fácil escoger una de un conjunto de respuestas preparadas que pensar por sí mismas.

Cuestionario Cerrado. El cuestionario cerrado limita las respuestas posibles del interrogado. Por medio de un cuidadoso estilo en la pregunta, el analista puede controlar el marco de referencia. Este formato es el método para obtener información sobre los hechos. También fuerza a los individuos para que tomen una posición y formen su opinión sobre los aspectos importantes.

Para el caso de nuestra investigación se ha seleccionado un cuestionario cerrado, el cual fue elaborado y validado por el autor Chiavenato.

Gráfico N°5:

ENCUESTA PARA TRABAJADORES SOBRE CALIDAD DE VIDA LABORAL																	
<p>La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Calidad de Vida laboral de la Institución donde laboras. La siguiente encuesta es anónima. Por favor responda con sinceridad.</p> <p>INSTRUCCIONES: En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la Calidad de Vida laboral, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.</p>					<table border="1"> <tr> <th>Nº</th> <th>Legenda</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Casi nunca</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>A veces</td> </tr> </table>	Nº	Legenda	1	Nunca	2	Casi nunca	3	Siempre	4	Casi siempre	5	A veces
Nº	Legenda																
1	Nunca																
2	Casi nunca																
3	Siempre																
4	Casi siempre																
5	A veces																
VARIABLE 1: CALIDAD DE VIDA LABORAL																	
DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	1	2	3	4	5										
CONDICIONES DE TRABAJO	LIMPIEZA																
	1	Consideras que trabajas en un ambiente limpio con iluminacion y áreas apropiadas															
	2	Participa del cuidado y limpieza de su área de trabajo															
	3	Consideras escaso el servicio de limpieza en el área de trabajo															
	HIGIENE																
	4	Considera usted que la higiene laboral es de carácter eminentemente preventivo, ya que su objetivo es la salud															
	5	En su empresa se implementa medidas pertinentes para garantizar la salud e higiene ocupacional															
	6	En su Empresa no hay personal adecuado para el trabajo de higiene y salud															
	MUESTRA DE AFECTO																
	7	Su jefe demuestra afecto y simpatía a los trabajadores															
	8	En su autodesarrollo considera que maneja de manera correcta su muestra de afecto															
	PROTECCIÓN																
	9	Cuenta con la protección necesaria en su ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones															
10	Existe algún tipo de riesgos en la realización de sus actividades laborales																
11	Considera usted que no cuenta con una protección laboral																
SALUD	SEGURIDAD																
	12	Considera que tiene seguridad en su empleo en el cual se desempeña															
	13	Existe alguna medida de seguridad para sus labores con un nivel de riesgo en su ejecución															
	ASISTENCIA (AL TRABAJADOR Y SU FAMILIA)																
	14	Los empleadores cumplen con las normas de asistencia al trabajador y a su familia															
	15	Consideras que tu empresa se preocupa por tu bienestar físico y psicológico															
	16	Cree usted que no hay Prevención de Salud que cubra a la familia.															
	EDUCACIÓN																
	17	En su empresa las normas de educación facilitan un ambiente agradable de estudio															
	18	Consideras que las normas impartidas en tu empresa responde a tus necesidades															
	19	Consideras que existen programas educativos para el cuidado y prevención de su salud															
	CONCIENTIZACIÓN																
	20	Le dan la información necesaria para concientizar a sus trabajadores sobre la salud															
21	Encuentras apoyo de tus supervisores para concientizar al personal de la empresa																
22	Consideras que son escasas las capacitaciones de concientización en la prevención de la salud																
SALUD OCUPACIONAL																	
23	Existe en tu empresa el programa de Salud ocupacional, como medicina preventiva																
24	Existe en su Empresa programas de salud ocupacional, para brindar charlas al cliente.																
MORAL	IDENTIFICACIÓN CON LA TAREA																
	25	Se identifica usted con las tareas encomendadas															
	26	Considera que existe imparcialidad o igualdad en la distribución de tareas															
	27	El personal de la empresa no se siente identificado con el área de trabajo.															
	RELACIONES INTERPERSONALES																
	28	Siente que es una persona respetable, digna de aprecio y consideración al igual que los demás															
	29	Se siente a gusto compartiendo labores con sus compañeros de trabajo															
	30	Considera que la falta de capacitaciones es el resultado para ejecutar una nueva tarea															
	RECONOCIMIENTO Y REALIMENTACIÓN																
	31	Su jefe reconoce todas sus responsabilidades que genera su función															
	32	La empresa le facilita un documento escrito de su buen rendimiento laboral															
	ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS																
	33	El desempeño alcanzado brinda orientación y entrenamiento a las personas															
34	Se direcciona y orientan las funciones de acuerdo a las capacidades de las personas																

REMUNERACIÓN	SALARIOS(EQUIDAD INTERNA)				
	35	Su salario le permite a usted y a su familia una existencia humana y digna			
	36	Su salario se encuentra acorde con la clase de trabajo que ejecuta			
	SALARIO(EQUIDAD EXTERNA)				
	37	Considera que su salario en relación con los mismos puestos de otras empresas es justa y equitativa			
	BONOS, PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES				
	38	Está incluido en el plan de bonificación anual ofrecido en su empresa			
	39	Participa usted en las utilidades de su empresa			
	PRESTACIONES SOCIALES				
	40	Está enterado del programa de prestaciones sociales			
PARTICIPACIÓN	41	Considera necesarias las prestaciones asistenciales privadas de salud			
	42	La Empresa debe realizar prestaciones sociales y económicas a su personal con mayor productividad			
	CREATIVIDAD/EXPRESION PERSONAL				
	43	Los talentos de ideas tienen creatividad para ser utilizados en equipo para el beneficio de la empresa			
	44	Cuenta con oportunidades para expresar sus experiencias laborales con otros compañeros de su área			
	45	Existe problema para estimular la creatividad del personal			
	REPERCUSIONES DE LAS IDEAS PRESENTADAS				
	46	Tiene usted una repercusión de las ideas presentadas y son aceptadas por los miembros de su empresa			
	47	Cuando aportas una nueva idea, tus compañeros prestan atención a lo indicado			
	PROGRAMAS DE PARTICIPACIÓN				
	48	En su Empresa motivan al personal para participar en la toma de decisiones			
	49	Existen Programas de libre participación para los trabajadores de su empresa			
	50	Consideras que los trabajadores deben participar en eventos de apoyo en cada área de trabajo			
COMUNICACIÓN	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN				
	51	Realiza la empresa programa de capacitación para el desarrollo laboral de los trabajadores			
	52	Participa en los programas de capacitación de la empresa			
	53	Participa usted de programa de Capacitación del personal para ser tener una mejor eficiencia en la producción.			
	CONOCIMIENTOS DE LAS METAS				
	54	Cumple desde su área con las metas establecidas por la empresa			
	55	Considera usted que tiene conocimiento de las metas trazadas para el período en marcha			
	56	Considera que hay falta de planeamiento y metas en la empresa.			
	FLUJO DE LA INFORMACIÓN				
	57	Consideras que el flujo de información es rápida y oportuna			
IMAGEN DE LA EMPRESA	58	Existe desconocimiento de algún tipo de información no recurrente en su área			
	59	Cree usted que las obligaciones de no difundir procesos nuevos, puede evitar la competencia.			
	VEHICULOS FORMALES				
	60	Se promueve en su empresa, el uso de vehículos de comunicación escritos			
	IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA				
	61	Te sientes identificado con tu empresa			
	62	Sientes satisfacción con la empresa en general			
	63	Suele usted participar en fechas conmemorativas de la empresa			
	IMAGEN INTERNA Y EXTERNA				
	64	Consideras que la decoración, la imagen interna y externa estan asociadas a niveles de satisfacción			
	65	Se fortalece la imagen interna de la empresa por eficiencia de sus funciones laborales			
	66	La imagen externa de su empresa esta debilitándose por escasa publicidad.			
	RESPONSABILIDAD CON LA COMUNIDAD				
	67	Se realizan continuas charlas para que la comunidad manifieste su punto de vista sobre la imagen de la empresa			
	68	Se permite la participación de la comunidad con sugerencias y alternativas de solución ante problemas recurrentes			
	69	Participa usted con el compromiso de la empresa con la comunidad al darle un buen producto sin quejas y ni sugerencias			
	ENFOQUE AL CLIENTE				
	70	Se enfoca al cliente los resultados de evaluación para medidas pertinentes y oportunas			
	71	Los servicios de su empresa, estan orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes			

RELACIÓN JEFE/SUBORDINADO	APOYO SOCIO EMOCIONAL				
	72	Ante una situación inesperada recibe el apoyo emocional de sus superiores			
	73	Las decisiones respecto a sus funciones cuentan con el apoyo de su jefe			
	74	Sientes apoyo de los jefes jerárquicos ante una eventualidad de índole familiar			
	ORIENTACIÓN TÉCNICA, IGUALDAD DE TRATO				
	75	El jefe inmediato te brinda la orientación técnica para desenvolverte de manera adecuada en tu am			
	76	Los trabajadores de menor rango reciben un trato similar a los de niveles más altos			
	77	Se siente usted discriminado por la empresa			
	ADMINISTRAR CON EL EJEMPLO				
	78	Considera usted que su jefe es un ejemplo a seguir			
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	79	La puntualidad a la hora de ingreso al trabajo, alcanza también a su jefe inmediato			
	80	Las jornadas laboral cuentan con el apoyo y participación de sus superiores			
	INNOVACIONES				
	81	Manifiesta sus ideas innovadores, con el fin de dinamizar el cumplimiento de las funciones en su ár			
	82	Su empresa busca innovar permanentemente sus procedimientos de atención			
	GRUPOS DE TRABAJO				
	83	Tiene dificultades para trabajar con un compañero en particular de su misma área			
	84	Considera la sobrecarga de trabajo por compañeros y horarios impredecibles			
	VARIEDAD				
	85	Puede realizar tareas o funciones diversificadas en la empresa			
	86	Es constante la diversificación de tareas distintas a las de su función			
	87	Considera usted que hay variedad de procesos para complementar las funciones del trabajador			
	RITMO				
	88	Considera usted que va al ritmo de las funciones establecidas por la empresa			
	89	Por el ritmo de trabajo considera que tiene carencia de tiempo para completar sus funciones labora			
	90	Consideras que hay presión de ciertas labores específicas hacia el trabajador			

Fuente: Chiavenato, 2011

4.7 Procedimiento de recolección de datos

A continuación detallaremos el procedimiento que se efectuará para recopilar la información necesaria para la investigación.

La encuesta se aplicó a los trabajadores durante el mes de Julio del 2015, una vez concluido el FY15, a fin de obtener los resultados de la percepción de los trabajadores respecto al año fiscal concluido.

El procedimiento de recolección de datos en la población seleccionada, la cual consta de 28 trabajadores del staff del área de Systems and Processes Assurance en el FY15 julio 2014 – junio 2015 es el siguiente:

a. Aplicación de la encuesta a los 28 trabajadores. Durante un periodo de 15 minutos por trabajador en el módulo de cada persona.

- b. Tabulación de los resultados de la encuesta en Excel. Durante este procedimiento se verificó que no hubiera preguntas del cuestionario sin respuesta.
- c. Se cargaron los resultados en sistema SPSS para efectuar el análisis de los resultados, en esto se verificó la frecuencia.
- d. Con los resultados del sistema SPSS, se realizó el análisis de los resultados.

Capítulo V

Aplicación

En este apartado se plantean los resultados obtenidos, acompañados de su respectiva explicación y un análisis profundo. Se pueden utilizar tablas y gráficas para reportar los resultados, si esto facilita su comprensión.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

ENCUESTA: CLIMA INSTITUCIONAL

CONDICIONES DE TRABAJO

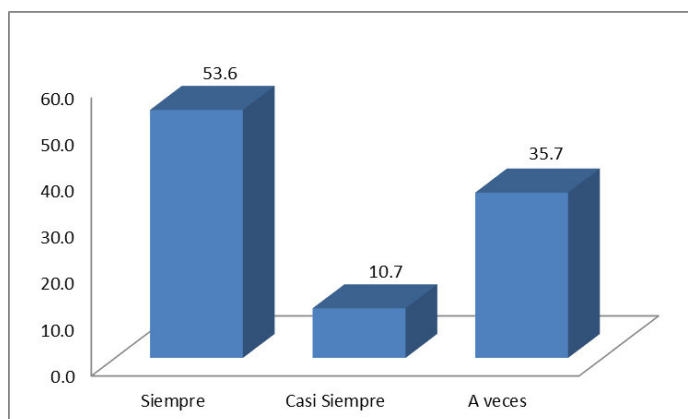
Cuadro N° 2

¿Consideras que trabajas en un ambiente limpio con iluminación y áreas apropiadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	53.6
Casi Siempre	3	10.7
A veces	10	35.7
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°6



Como se puede observar en el cuadro N° 2, el 10.7% considera que Casi Siempre trabaja en un ambiente limpio con iluminación y áreas apropiadas, mientras que el 35.7 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 50% siente que Siempre cuenta con un ambiente limpio, con iluminación y áreas apropiadas ya que el 53.6% del personal optó por esta opción.

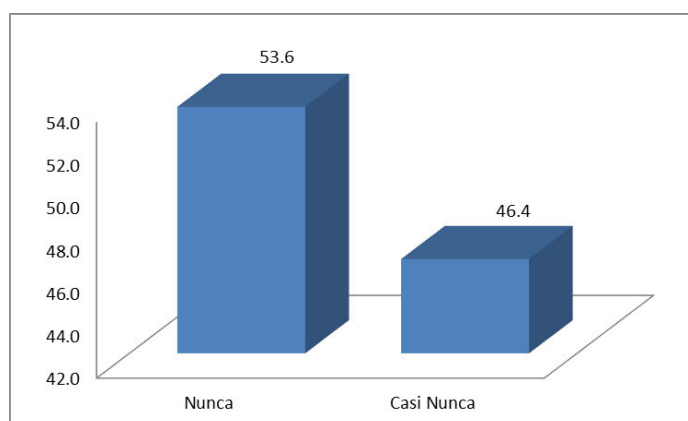
Cuadro N° 3

¿Participa del cuidado y limpieza de su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	53.6
Casi Nunca	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°7



En el cuadro N° 3 observamos que el 46.4% considera que Casi Nunca participa del cuidado y limpieza de su área de trabajo, mientras que el 53.6% siente que Nunca lo hace. Podemos afirmar entonces que un poco más del 50% considera a esta última opción como su realidad del día a día.

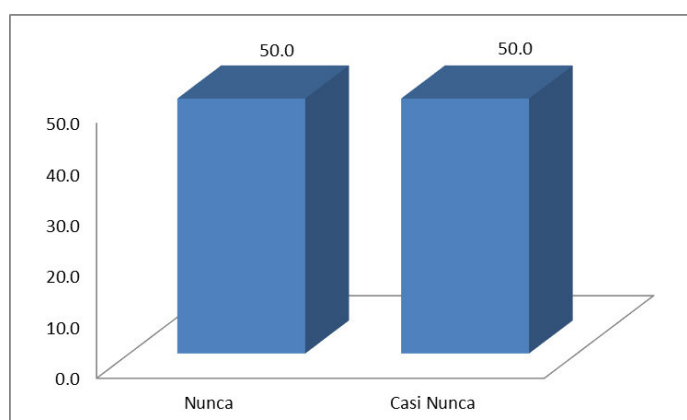
Cuadro N° 4

¿Consideras escaso el servicio de limpieza en el área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	50.0
Casi Nunca	14	50.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°8



Como se puede observar en el cuadro N° 4, el 50% del personal Casi Nunca considera escaso el servicio de limpieza en el área de trabajo, mientras que un 50% optó por la opción de Nunca ante esta pregunta. Ambas respuestas nos sugieren afirmar que la mayoría de los encuestados siente que el servicio de limpieza no es escaso.

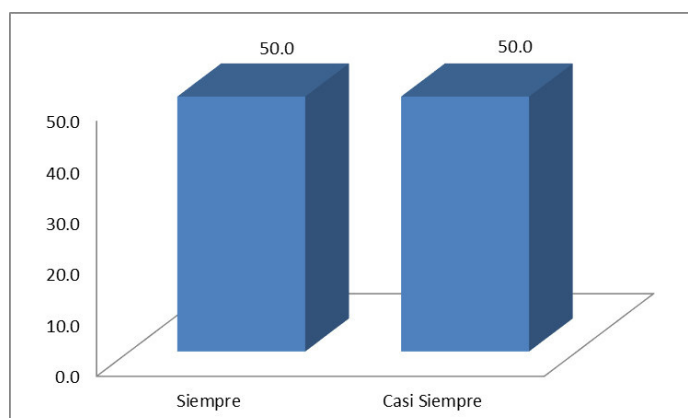
Cuadro N° 5

¿Considera usted que la higiene laboral es de carácter eminentemente preventivo, ya que su objetivo es la salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	50.0
Casi Siempre	14	50.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°9



En el cuadro N° 5, el 50% considera que Casi Siempre la higiene laboral es de carácter eminentemente preventivo, ya que su objetivo es la salud, de igual forma 50% considera que Siempre lo es. Podemos decir entonces que en este caso también la mayoría del personal considera a la higiene laboral es preventiva.

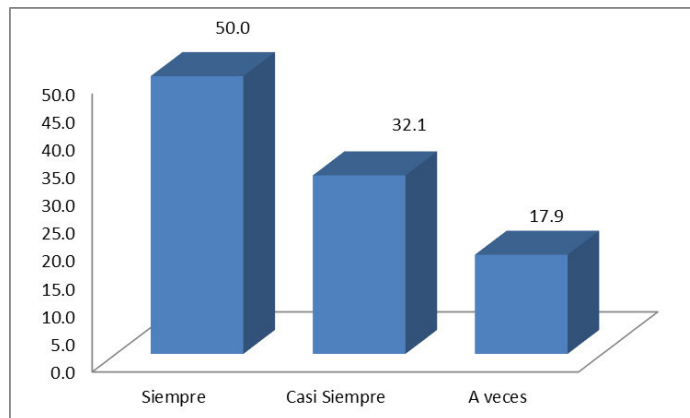
Cuadro N° 6

¿En su empresa se implementa medidas pertinentes para garantizar la salud e higiene ocupacional?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	50.0
Casi Siempre	9	32.1
A veces	5	17.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°10



Como se puede observar en el cuadro N° 6, el 17.9% considera que A veces en la empresa se implementa medidas pertinentes para garantizar la salud e higiene ocupacional, el 32.1% Casi Siempre lo considera, mientras que un 50% piensa que Siempre la empresa implementa las medidas pertinentes para garantizar la salud e higiene ocupacional, esto nos permite asegurar que más de un 50% de los trabajadores siente que la empresa si las implementa.

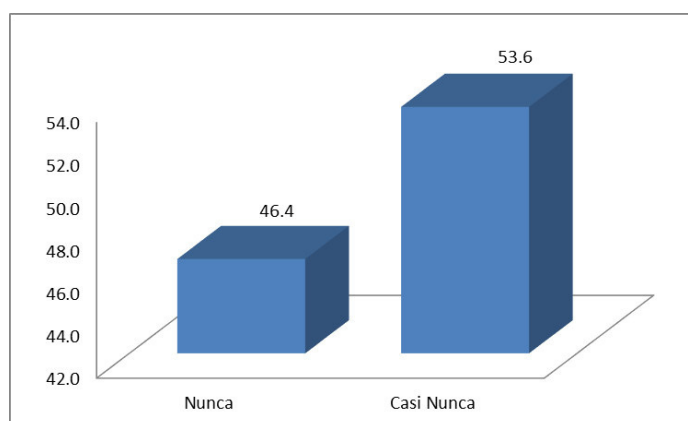
Cuadro N° 7

¿En su Empresa no hay personal adecuado para el trabajo de higiene y salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	46.4
Casi Nunca	15	53.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°11



En el cuadro N° 7, podemos apreciar que un 46.4% considera que Nunca en su empresa no hay personal adecuado para el trabajo de higiene y salud y un 53.6% Casi Nunca piensa lo mencionado. Podemos afirmar que un alto porcentaje del personal considera que su empresa cuenta con el personal adecuado para esta labor.

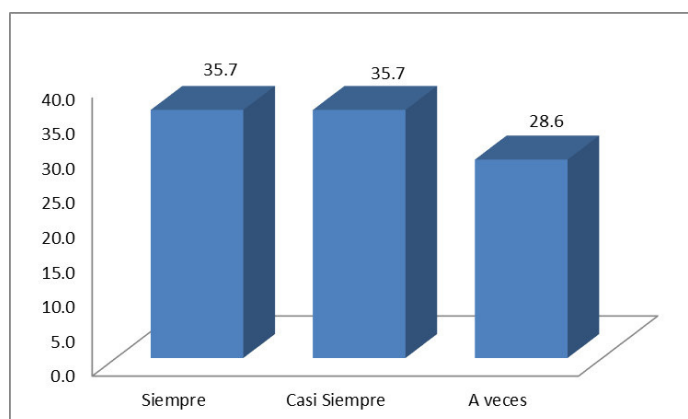
Cuadro N° 8

¿Su jefe demuestra afecto y simpatía a los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	10	35.7
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°12



Como se puede observar en el cuadro N° 8, el 28.6% considera que A veces su jefe demuestra afecto y simpatía a los trabajadores, mientras que un 35.7% Siempre siente lo mencionado, de igual modo un 35.7% Casi siempre considera esta demostración. Podemos afirmar entonces que más del 70% siente el afecto y simpatía de su jefe hacia los trabajadores.

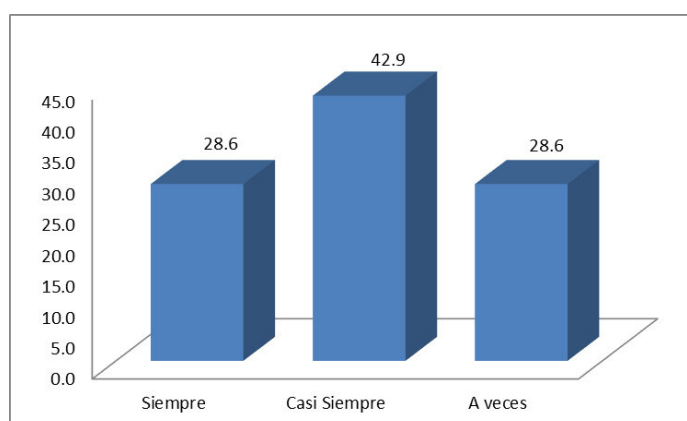
Cuadro N° 9

¿En su autodesarrollo considera que maneja de manera correcta su muestra de afecto?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	28.6
Casi Siempre	12	42.9
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°13



En el cuadro N° 9, el 28.6% A veces en su autodesarrollo considera que maneja de manera correcta su muestra de afecto, igualmente un 28.6 % considera que Siempre lo hace y un 42.9% Casi siempre lo considera. Esto nos permite afirmar que un poco más del 70% siente que lo maneja de manera correcta.

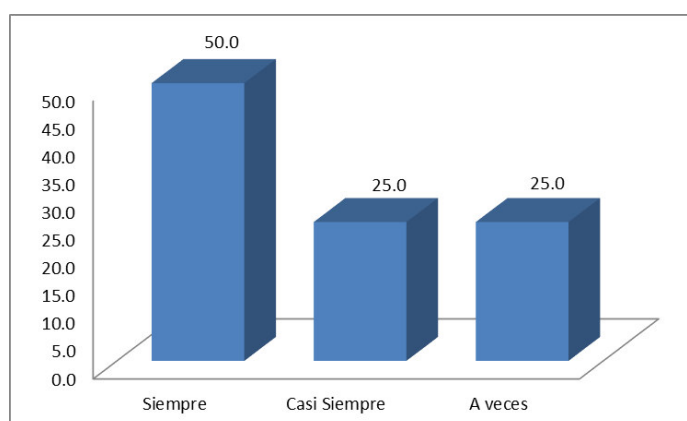
Cuadro N° 10

¿Cuenta con la protección necesaria en su ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	50.0
Casi Siempre	7	25.0
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°14



En el cuadro N° 10 un 25% considera que A Veces y Casi Siempre cuenta con la protección necesaria en su ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones, mientras que un 50% considera que Siempre cuenta con esta protección. Por tanto más del 75% del personal siente que cuenta con la protección.

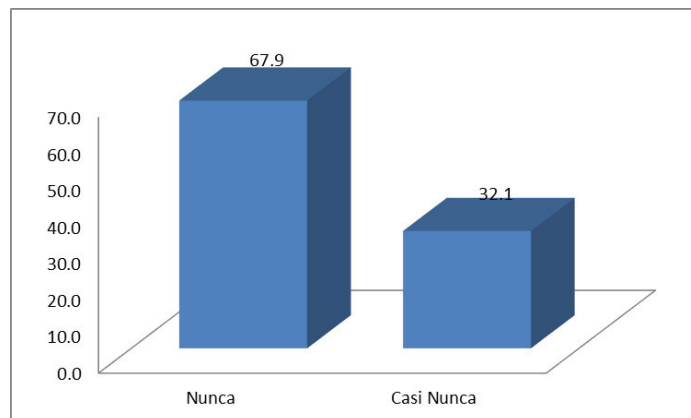
Cuadro N° 11

¿Existe algún tipo de riesgos en la realización de sus actividades laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	67.9
Casi Nunca	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°15



Como se puede observar en el cuadro N° 11, el 32.1% considera que Casi Nunca existe algún tipo de riesgos en la realización de sus actividades laborales, mientras que el 67.9 % considera que Nunca se cuenta con este riesgo en sus actividades. Ante estos resultados podemos afirmar que el 100% del personal considera que no hay riesgo en sus labores.

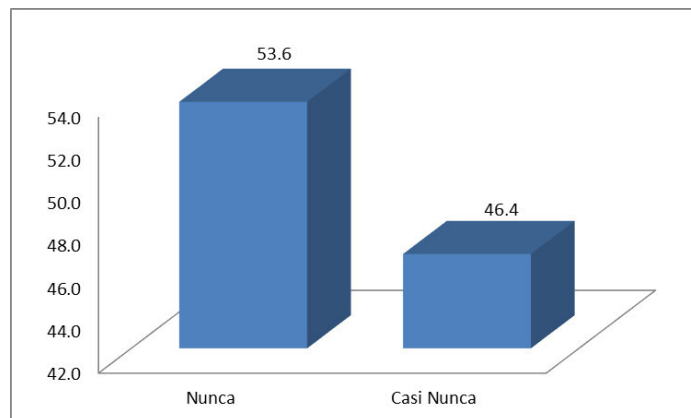
Cuadro N° 12

¿Considera usted que no cuenta con una protección laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	53.6
Casi Nunca	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°16



En el cuadro N° 12 podemos observar que el 46.4% Casi Nunca considera que no cuenta con una protección laboral y un 53.6% considera que Nunca no cuenta con dicha protección. En este sentido podemos afirmar que el total de los empleados siente una protección laboral en su empresa.

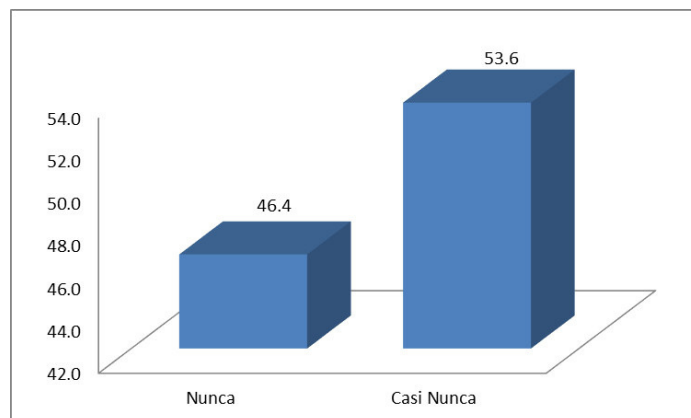
Cuadro N° 13

¿Considera que tiene seguridad en su empleo en el cual se desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	46.4
Casi Nunca	15	53.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°17



Como se puede observar en el cuadro N° 13, el 46.4% considera que Nunca tiene seguridad en su empleo en el cual se desempeña y el 53.6% Casi Nunca no siente tal seguridad. Podemos afirmar que el 100% posee una seguridad en empleo que desempeña.

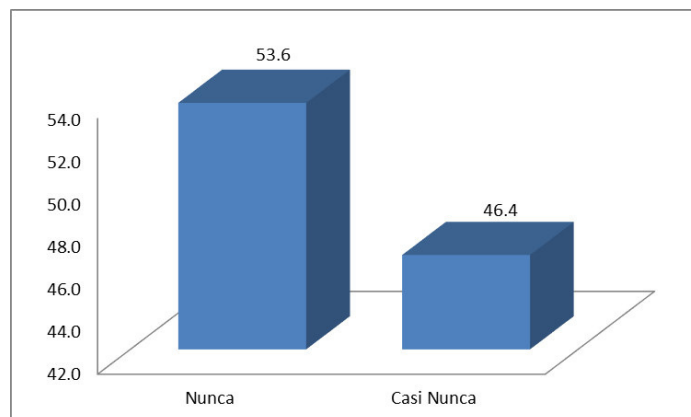
Cuadro N° 14

¿Existe alguna medida de seguridad para sus labores con un nivel de riesgo en su ejecución?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	53.6
Casi Nunca	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°18



Como se puede observar en el cuadro N° 14, el 46.4% considera que Casi Nunca existe alguna medida de seguridad para sus labores con un nivel de riesgo en su ejecución. Mientras que el 53.6% Nunca considera que existen tales medidas de seguridad.

SALUD

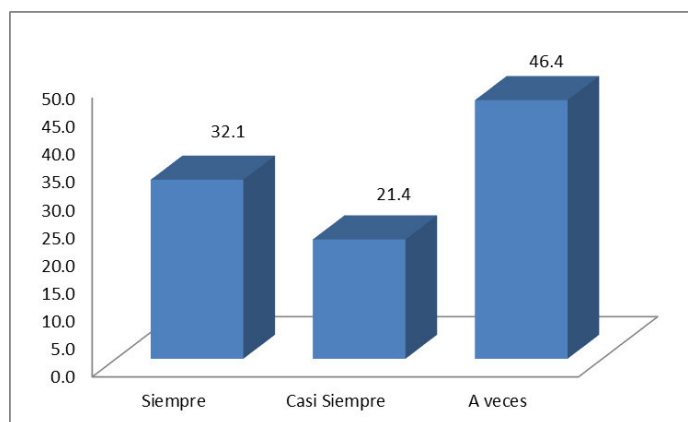
Cuadro N° 15

¿Los empleadores cumplen con las normas de asistencia al trabajador y a su familia?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	6	21.4
A veces	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°19



En el cuadro N° 15 apreciamos que el 21.4% Casi Siempre considera que los empleadores cumplen con las normas de asistencia al trabajador y a su familia, mientras que un 32.1% del personal siente que Siempre los empleadores cumplen con estas normas. Por otra parte un 46.4% piensa que sólo A veces se cumple con dichas normas.

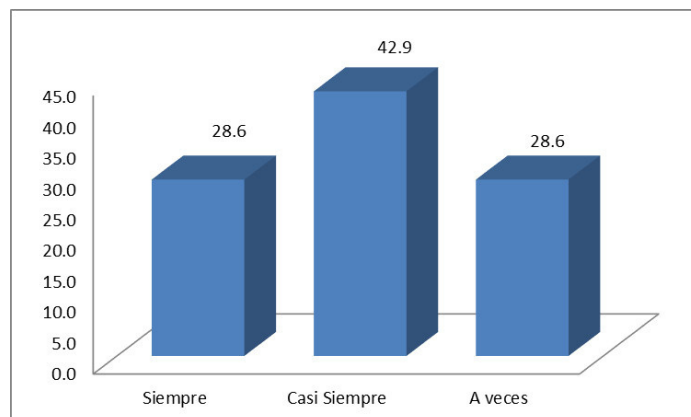
Cuadro N° 16

¿Consideras que tu empresa se preocupa por tu bienestar físico y psicológico?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	28.6
Casi Siempre	12	42.9
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°20



Como se puede observar en el cuadro N° 16, el 28.6% considera que A Veces y Siempre la empresa se preocupa por tu bienestar físico y psicológico. Asimismo el 42.9% de los trabajadores siente que Casi Siempre la compañía tiene esta preocupación por ellos.

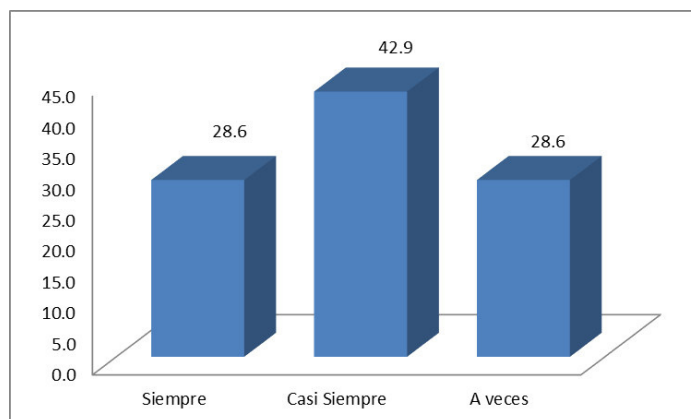
Cuadro N° 17

¿Cree usted que no hay Prevención de Salud que cubra a la familia?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	28.6
Casi Siempre	12	42.9
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°21



En el cuadro N° 17 observamos que el 28.6% Siempre considera que no hay Prevención de Salud que cubra a la familia, de igual forma el 28.6 % considera que A veces no hay una prevención y un 42.9%, considera que Casi Siempre la compañía no previene que la Salud llegue a la familia.

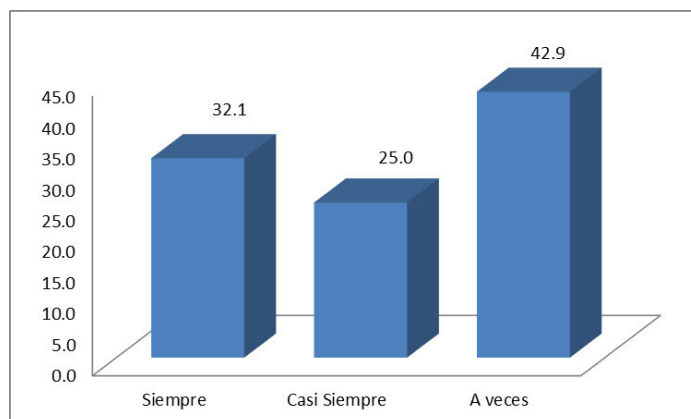
Cuadro N° 18

¿En su empresa las normas de educación facilitan un ambiente agradable de estudio?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	7	25.0
A veces	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°22



Como se puede observar en el cuadro N° 18, el 25% considera que Casi Siempre en la empresa las normas de educación facilitan un ambiente agradable de estudio, mientras 32.1% piensa que Siempre se facilita un buen ambiente y un 42.9% siente que A veces en la empresa las normas de educación facilita un agradable ambiente de estudio.

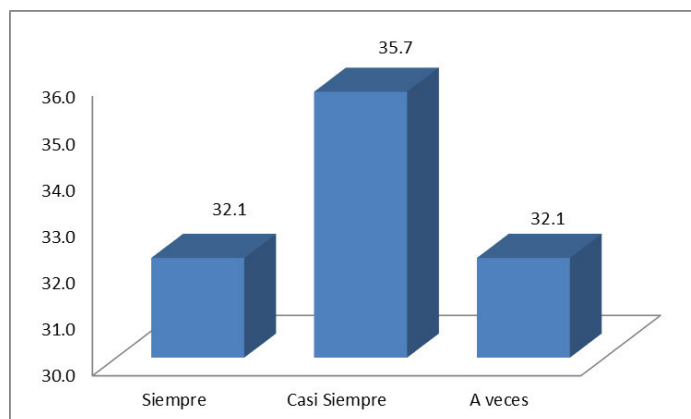
Cuadro N° 19

¿Consideras que las normas impartidas en tu empresa responden a tus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	10	35.7
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°23



En el cuadro N° 19 se observa que el 32.1% Siempre las normas impartidas en la empresa responden a sus necesidades, del mismo modo un 32.1 % considera que A Veces responden a sus necesidades y un 35.7% del personal piensa que Casi siempre las normas de la compañía responden a sus necesidades.

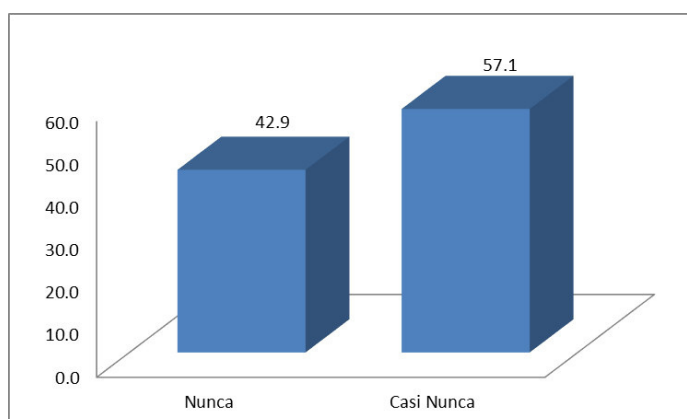
Cuadro N° 20

¿Consideras que existen programas educativos para el cuidado y prevención de su salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	42.9
Casi Nunca	16	57.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°24



Como se puede observar en el cuadro N° 20, el 42.9% considera que Nunca existen programas educativos para el cuidado y prevención de su salud, mientras 57.1 % de los empleados siente que Casi Nunca hay programas para la prevención de la salud.

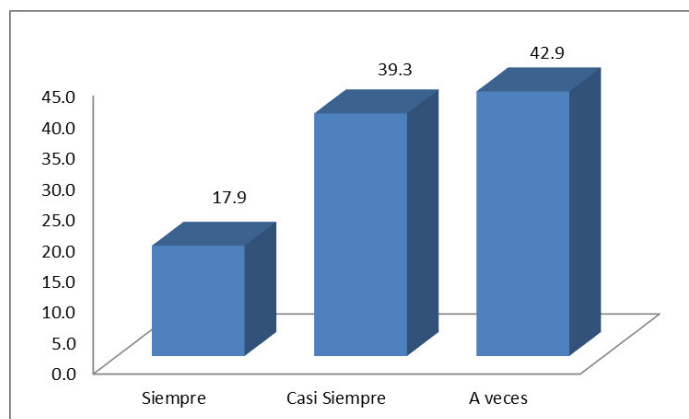
Cuadro N° 21

¿Le dan la información necesaria para concientizar a sus trabajadores sobre la salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	17.9
Casi Siempre	11	39.3
A veces	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°25



En el cuadro N° 21, observamos que el 17.9% considera que Siempre le dan la información necesaria para concientizar a sus trabajadores sobre la salud, mientras que el 39.3% siente que Casi Siempre y un 42.9% A veces siente que la compañía brinda esta información. Por esto más de un 50% de colaboradores siente que si se brinda esta información por parte de la empresa.

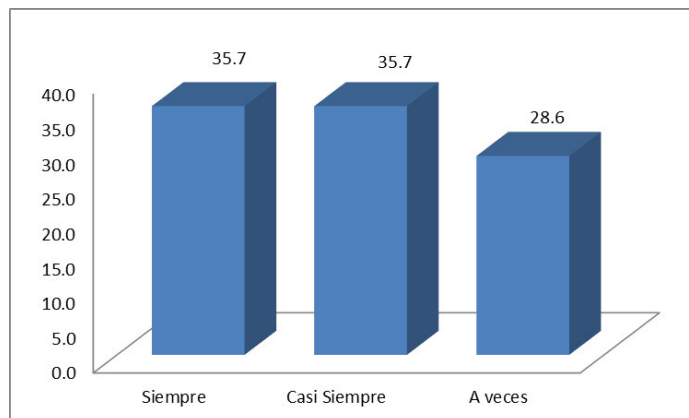
Cuadro N° 22

¿Encuentras apoyo de tus supervisores para concientizar al personal de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	10	35.7
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°26



Como se puede observar en el cuadro N° 22, el 28.6% considera que A veces encuentra apoyo de tus supervisores para concientizar al personal de la empresa, mientras que el 35.7% piensa que Siempre y Casi Siempre cuenta con este apoyo de sus supervisores. Por esto más de un 70% de colaboradores siente que se cuenta con el apoyo de los supervisores.

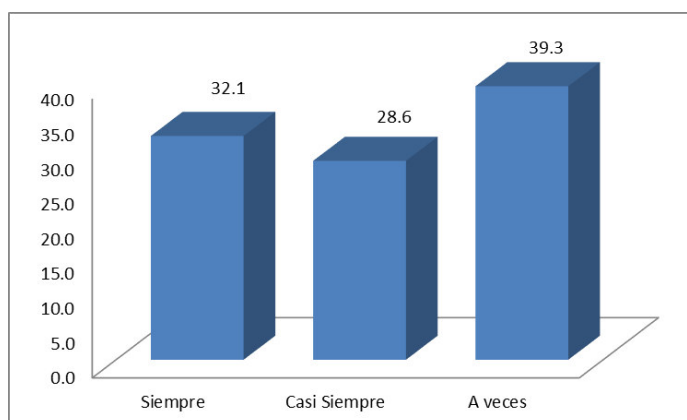
Cuadro N° 23

¿Consideras que son escasas las capacitaciones de concientización en la prevención de la salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	8	28.6
A veces	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°27



En el cuadro N° 23, podemos observar que el 28.6% de empleados considera que Casi Siempre son escasas las capacitaciones de concientización en la prevención de la salud, mientras 32.1 % considera que Siempre son escasas estas capacitaciones. Asimismo un 39.3%, considera que A veces son escasas estas capacitaciones.

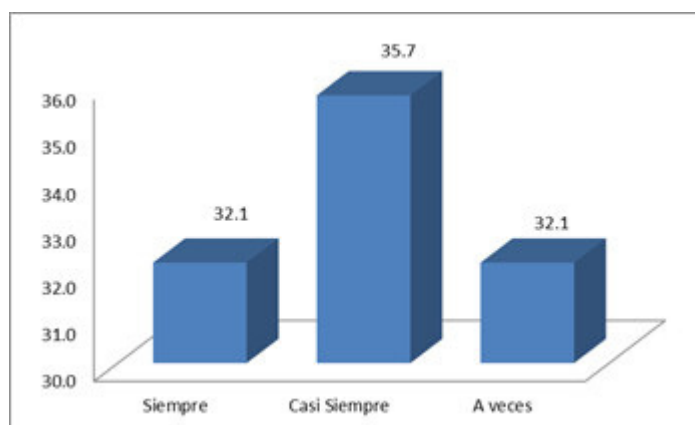
Cuadro N° 24

¿Existe en tu empresa el programa de Salud ocupacional, como medicina preventiva?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	10	35.7
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°28



Como se puede observar en el cuadro N° 24, el 32.1% considera que tanto Siempre y A veces, existe en la empresa el programa de Salud ocupacional, como medicina preventiva; mientras que el 35.7 % piensa que Casi Siempre se dan estos programas. Por esto podemos asegurar que más de del 60% considera que existe un programa de Salud ocupacional.

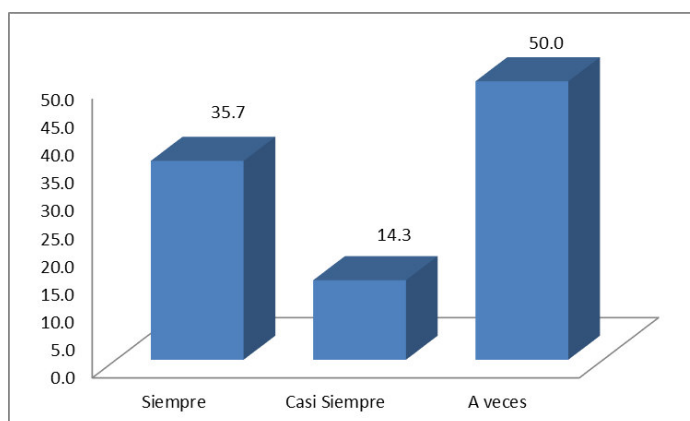
Cuadro N° 25

¿Existe en su Empresa programas de salud ocupacional, para brindar charlas al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	4	14.3
A veces	14	50.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°29



En el cuadro N° 25, podemos observar que el 14.3% considera que Casi Siempre existe en su empresa programas de salud ocupacional, para brindar charlas al cliente; mientras que un 35.7% piensa que Siempre existen estos programas. Asimismo un 50%, siente que sólo A veces existen estos programas.

MORAL

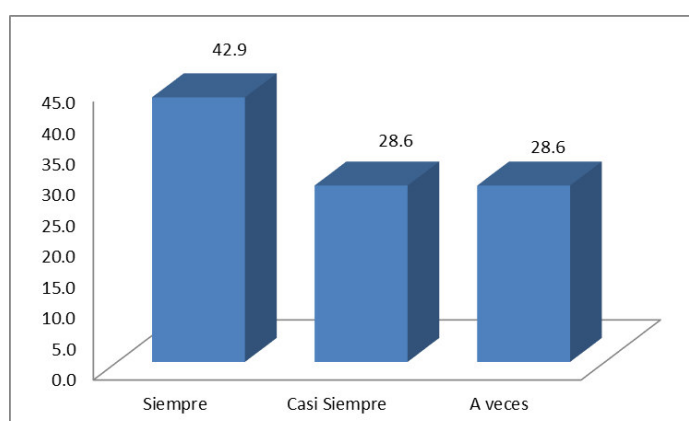
Cuadro N° 26

¿Se identifica usted con las tareas encomendadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	8	28.6
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°30



Como se puede observar en el cuadro N° 26, el 28.6% considera que tanto A veces y Casi Siempre, se identifican con las tareas encomendadas, asimismo un 42.9% siente que Siempre se identifican con estas tareas. Por esto podemos asegurar que más del 70% se siente identificado con la tarea.

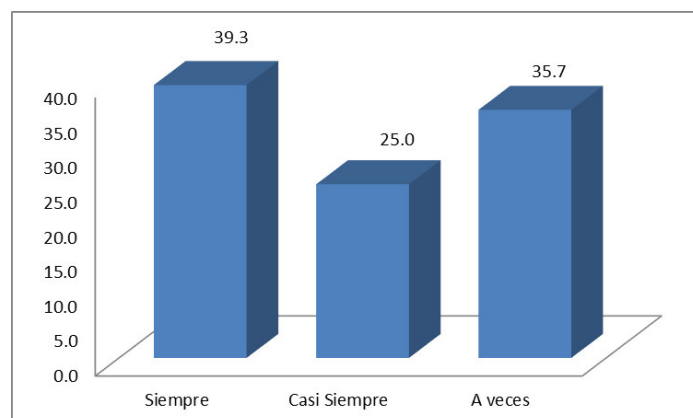
Cuadro N° 27

¿Considera que existe imparcialidad o igualdad en la distribución de tareas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	39.3
Casi Siempre	7	25.0
A veces	10	35.7
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°31



En el cuadro N° 27, el 26% considera que Casi Siempre existe imparcialidad o igualdad en la distribución de tareas, mientras que un 35.7% piensa que A veces existe imparcialidad para la distribución. Asimismo un 39.3% siente que Siempre hay imparcialidad para la distribución de tareas.

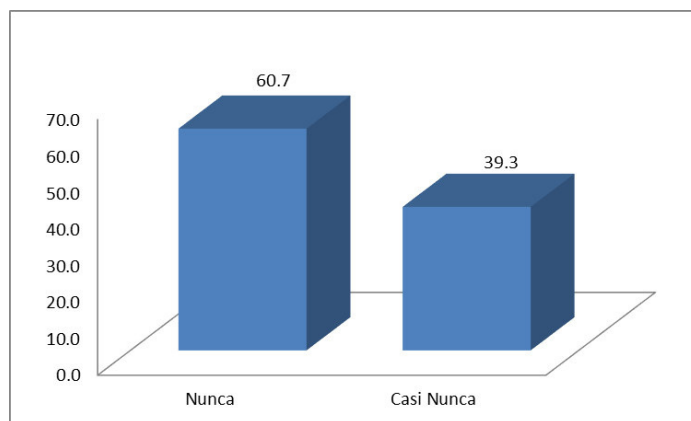
Cuadro N° 28

¿El personal de la empresa no se siente identificado con el área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	17	60.7
Casi Nunca	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°32



Como se puede observar en el cuadro N° 28, el 39.3% considera que Casi Nunca el personal de la empresa no se siente identificado con el área de trabajo. Asimismo un 60.7%, siente que Nunca se han sentido no identificados con el área.

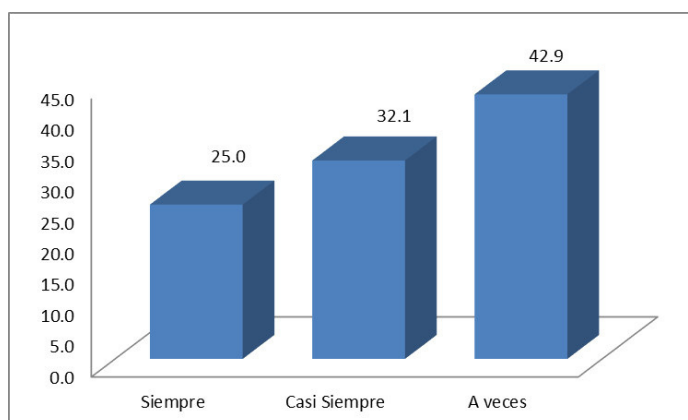
Cuadro N° 29

¿Siente que es una persona respetable, digna de aprecio y consideración al igual que los demás?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	25.0
Casi Siempre	9	32.1
A veces	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°33



En el cuadro N° 29, el 25% considera que Siempre es una persona respetable, digna de aprecio y consideración al igual que los demás, mientras que un 32.1 % piensa que Casi Siempre son personas respetables. Asimismo un 42.9%, siente que A veces es una persona respetable.

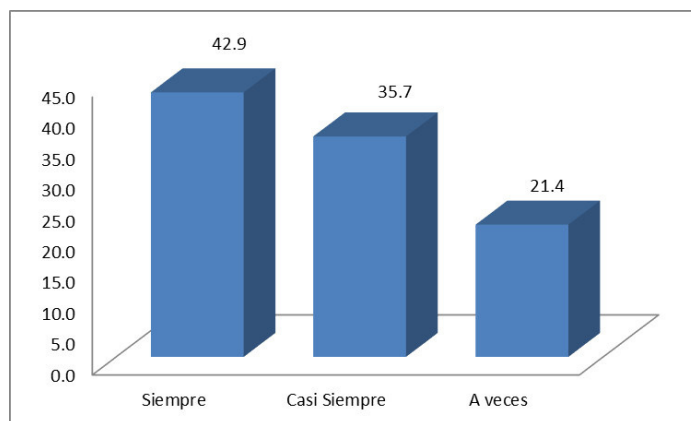
Cuadro N° 30

¿Se siente a gusto compartiendo labores con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	10	35.7
A veces	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°34



Como se puede observar en el cuadro N° 30, el 21.4% considera que A veces se siente a gusto compartiendo labores con sus compañeros de trabajo, mientras que un 35.7% piensa que Casi Siempre se siente a gusto. Asimismo un 42.9%, siente que Siempre está a gusto compartiendo en la oficina.

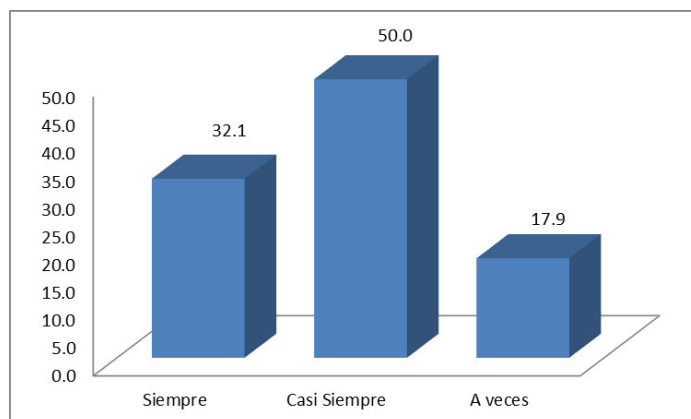
Cuadro N° 31

¿Considera que la falta de capacitaciones es el resultado para ejecutar una nueva tarea encomendada?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	14	50.0
A veces	5	17.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°35



En el cuadro N° 31, se observa que el 17.9% considera que A veces considera que la falta de capacitaciones es el resultado para ejecutar una nueva tarea encomendada, mientras que el 32.1% piensa que Siempre la falta de capacitaciones conlleva a nueva tarea. Asimismo un 50%, siente que Casi siempre la falta de capacitaciones trae como resultado una nueva tarea a encomendar.

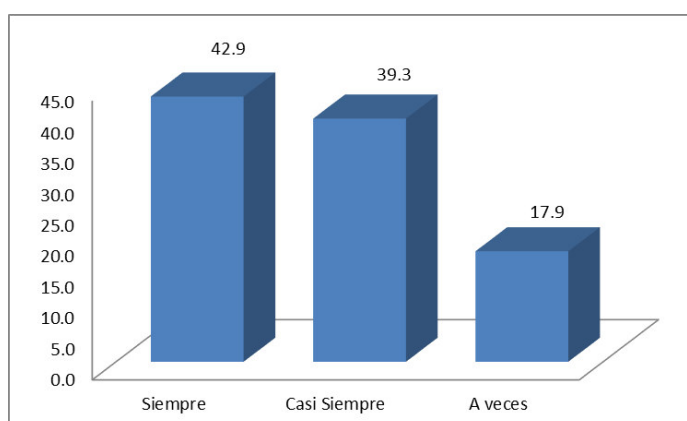
Cuadro N° 32

¿Su jefe reconoce todas sus responsabilidades que genera su función?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	11	39.3
A veces	5	17.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°36



Como se puede observar en el cuadro N° 32, el 17.9% considera que A veces su jefe reconoce todas sus responsabilidades que genera su función, mientras que un 39.3% piensa que Casi Siempre su jefe reconoce sus responsabilidades. Asimismo un 42.9%, piensa que Siempre sus jefes reconocen sus responsabilidades. Por lo que podemos asegurar que más del 80% siente que su jefe reconoce todas sus responsabilidades.

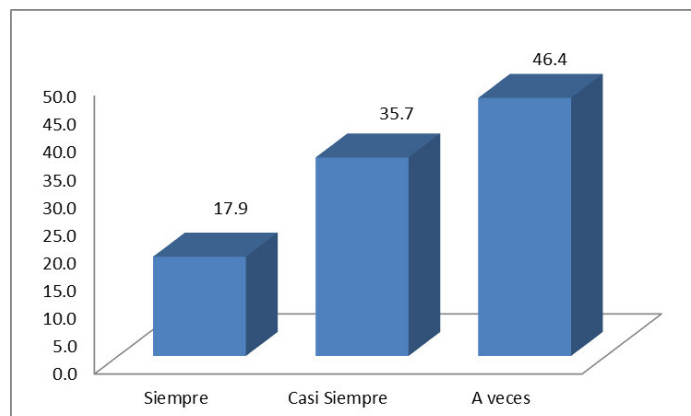
Cuadro N° 33

¿La empresa le facilita un documento escrito de su buen rendimiento laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	17.9
Casi Siempre	10	35.7
A veces	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°37



En el cuadro N° 33, se puede observar que el 17.9% considera que Siempre la empresa le facilita un documento escrito de su buen rendimiento laboral, mientras 35.7% considera que Casi Siempre la empresa lo facilita. Asimismo un 46.4%, siente que sólo A veces la compañía facilita el documento.

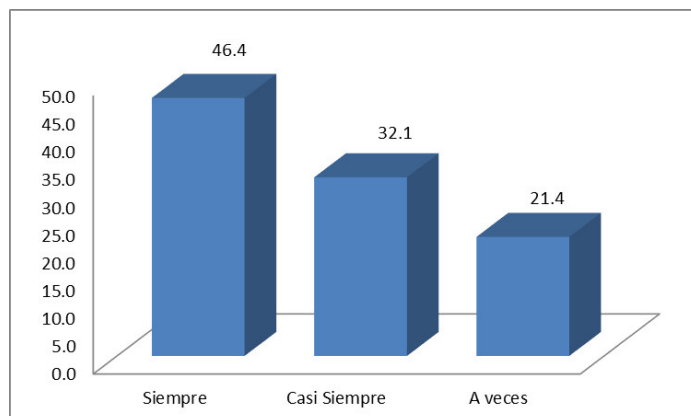
Cuadro N° 34

¿El desempeño alcanzado brinda orientación y entrenamiento a las personas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	46.4
Casi Siempre	9	32.1
A veces	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°38



Como se puede observar en el cuadro N° 34, el 21.4% considera que A veces el desempeño alcanzado brinda orientación y entrenamiento a las personas, mientras que un 32.1% piensa que Casi Siempre el desempeño alcanzado lo brinda. Asimismo un 46.4%, considera que Siempre el desempeño alcanzado brinda esto.

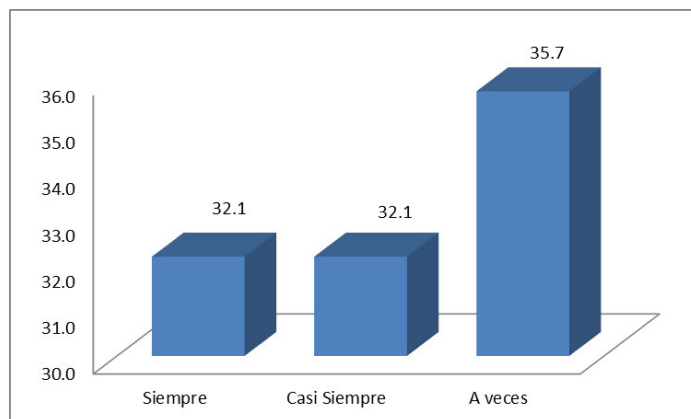
Cuadro N° 35

¿Se direcciona y orientan las funciones de acuerdo a las capacidades de las personas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	9	32.1
A veces	10	35.7
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°39



En el cuadro N° 35, observamos que el 32.1% considera que tanto Siempre y Casi siempre se direcciona y orientan las funciones de acuerdo a las capacidades de las personas. Mientras que el 35.7% del personal piensa que Casi Siempre se direccionan las funciones.

REMUNERACIÓN

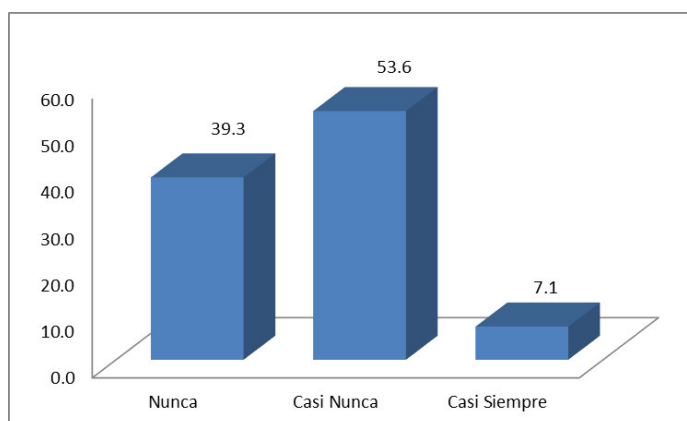
Cuadro N° 36

¿Su salario le permite a usted y a su familia una existencia humana y digna?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	39.3
Casi Nunca	15	53.6
Casi Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°40



Como se puede observar en el cuadro N° 36, el 7.1% considera que Casi Siempre su salario le permite a él y a su familia una existencia humana y digna, mientras 39.3% piensa que Nunca su salario le permite esto. Asimismo un 53.6%, siente que Casi Nunca su salario le permite estas condiciones.

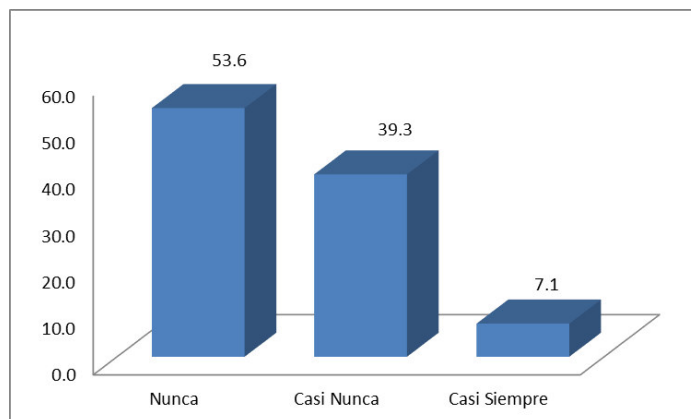
Cuadro N° 37

¿Su salario se encuentra acorde con la clase de trabajo que ejecuta?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	53.6
Casi Nunca	11	39.3
Casi Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°41



En el cuadro N° 37, observamos que el 7.1% considera que Casi Siempre su salario se encuentra acorde con la clase de trabajo que ejecuta, mientras 39.3 % piensa que Casi Nunca su salario es acorde. Asimismo un 53.6%, siente que Nunca su salario es acorde a la clase de trabajo que ejecuta.

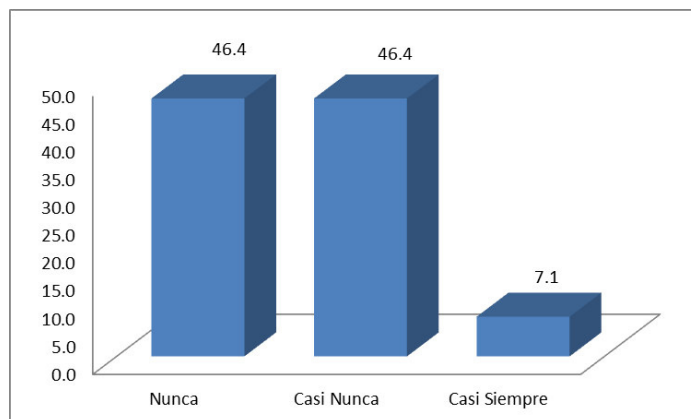
Cuadro N° 38

¿Considera que su salario en relación con los mismos puestos de otras empresas es justo y equitativo?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	46.4
Casi Nunca	13	46.4
Casi Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°42



Como se puede observar en el cuadro N° 38, el 7.1% considera que Casi Siempre su salario en relación con los mismos puestos de otras empresas es justo y equitativo, mientras que un 46.4% piensa que Nunca o Casi Nunca su salario es justo y equitativo al mismo puesto en otra compañía.

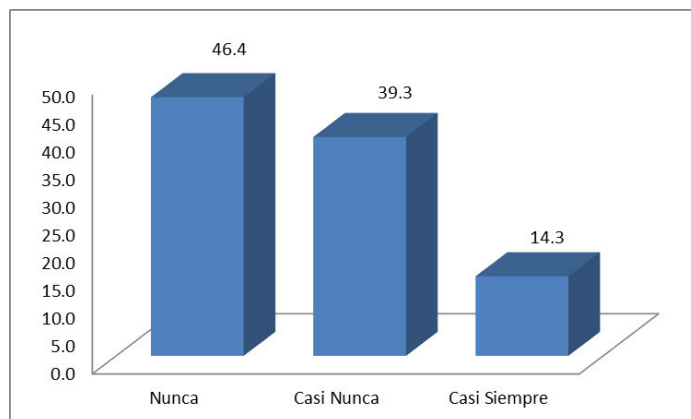
Cuadro N° 39

¿Está incluido en el plan de bonificación anual ofrecido en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	46.4
Casi Nunca	11	39.3
Casi Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°43



En el cuadro N° 39, el 14.3% considera que Casi Siempre está incluido en el plan de bonificación anual ofrecido en su empresa, mientras 39.3 % siente que Casi Nunca está incluido en esta bonificación. Asimismo un 46.4%, piensa que Nunca está incluido en la bonificación anual de su empresa.

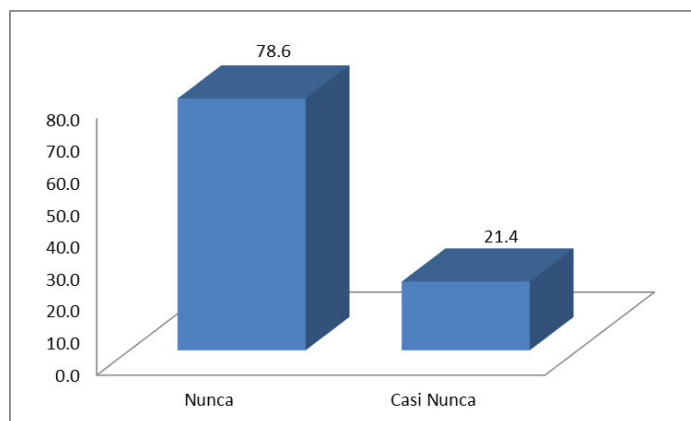
Cuadro N° 40

¿Participa usted en las utilidades de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	78.6
Casi Nunca	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°44



Como se puede observar en el cuadro N° 40, el 21.4% considera que Casi Nunca Participa en las utilidades de su empresa, mientras que un 78.6 % siente que Nunca participa de las utilidades en la compañía.

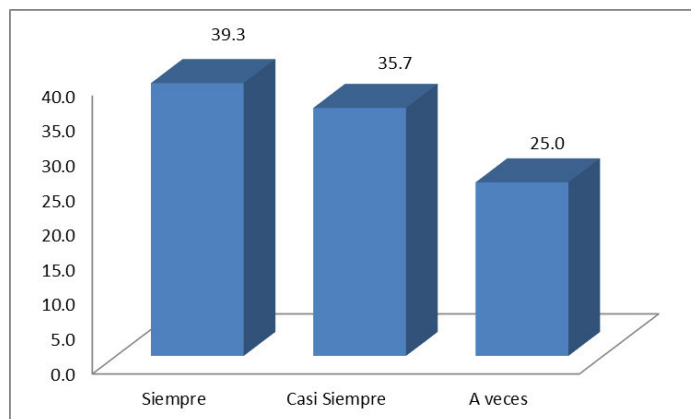
Cuadro N° 41

¿Está enterado del programa de prestaciones sociales?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	39.3
Casi Siempre	10	35.7
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°45



Como se puede observar en el cuadro N° 41, el 25% considera que A veces está enterado del programa de prestaciones sociales, mientras que un 35.7 % piensa que Casi Siempre está informado de estos programas. Asimismo un 39.3%, siente que Siempre está informado de estos programas de prestaciones sociales.

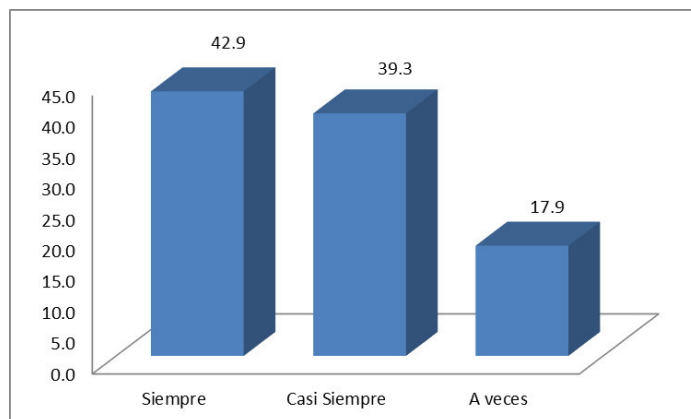
Cuadro N° 42

¿Considera necesarias las prestaciones asistenciales privadas de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	11	39.3
A veces	5	17.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°46



En el cuadro N° 42, podemos observar que el 17.9% considera que A veces es necesario las prestaciones asistenciales privadas de salud, mientras que un 39.3 % piensa que Casi Siempre es necesario estas prestaciones. Asimismo un 42.9%, siente que Siempre es necesario estas prestaciones asistenciales.

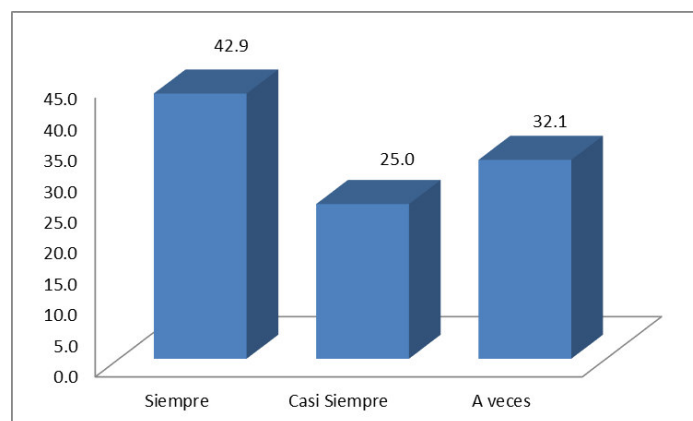
Cuadro N° 43

¿La Empresa debe realizar prestaciones sociales y económicas a su personal con mayor productividad?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	7	25.0
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°47



Como se puede observar en el cuadro N° 43, el 25% considera que Casi Siempre la Empresa debe realizar prestaciones sociales y económicas a su personal con mayor productividad, mientras que un 32.1 % piensa que A veces la empresa deber realizarlo. Asimismo un 42.9%, siente que Siempre la empresa debe realizar estas prestaciones.

PARTICIPACIÓN

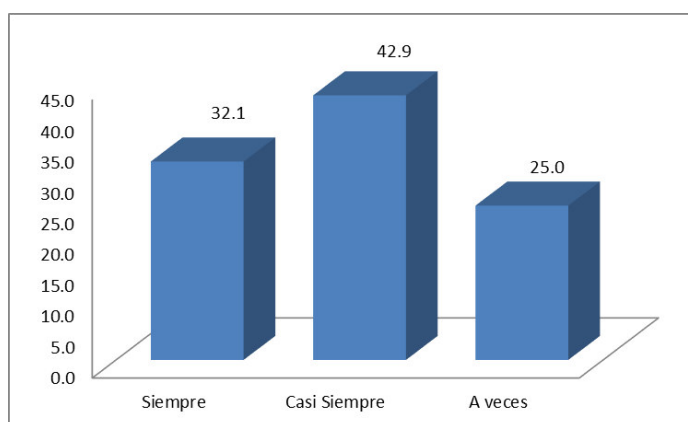
Cuadro N° 44

¿Los talentos de ideas tienen creatividad para ser utilizados en equipo para el beneficio de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	12	42.9
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°48



Como se puede observar en el cuadro N° 44, el 25% considera que A veces los talentos de ideas tienen creatividad para ser utilizados en equipo para el beneficio de la empresa, por otro lado el 32.1% Siempre lo piensa y el 42.9% Casi siempre considera que los talentos de ideas tienen creatividad para ser utilizados en equipo para el beneficio de la empresa.

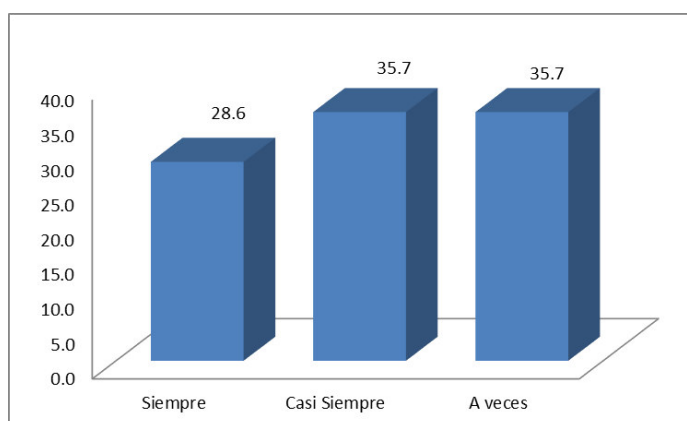
Cuadro N° 45

¿Cuenta con oportunidades para expresar sus experiencias laborales con otros compañeros de su área?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	28.6
Casi Siempre	10	35.7
A veces	10	35.7
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°49



Como se puede observar en el cuadro N° 45, el 28.6% considera que Siempre cuenta con oportunidades para expresar sus experiencias laborales con otros compañeros de su área. Así mismo el 35.7% manifiesta que Casi Siempre y A veces cuenta con oportunidades para expresar sus experiencias laborales con otros compañeros de su área.

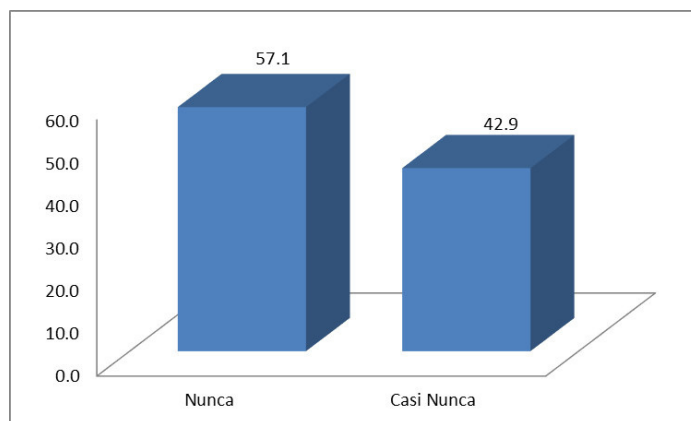
Cuadro N° 46

¿Existe problema para estimular la creatividad del personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	57.1
Casi Nunca	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°50



En el cuadro N° 46, el 42.9% de los entrevistados considera que Casi Nunca existe problema para estimular la creatividad del personal y el 57.1% manifiesta que Nunca existe tal problema. Podemos afirmar que la mayoría de los entrevistados piensan que no existe problema para estimular la creatividad del personal.

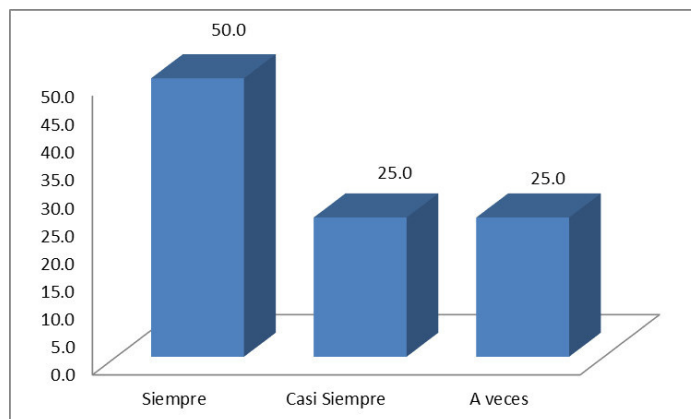
Cuadro N° 47

¿Tiene usted una repercusión de las ideas presentadas y son aceptadas por los miembros de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	50.0
Casi Siempre	7	25.0
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°51



Como se puede observar en el cuadro N° 47, el 25% considera que A veces y Casi Siempre hay una repercusión de las ideas presentadas y son aceptadas por los miembros de su empresa y un 50% manifiesta que Siempre hay una repercusión de las ideas presentadas y son aceptadas por los miembros de su empresa.

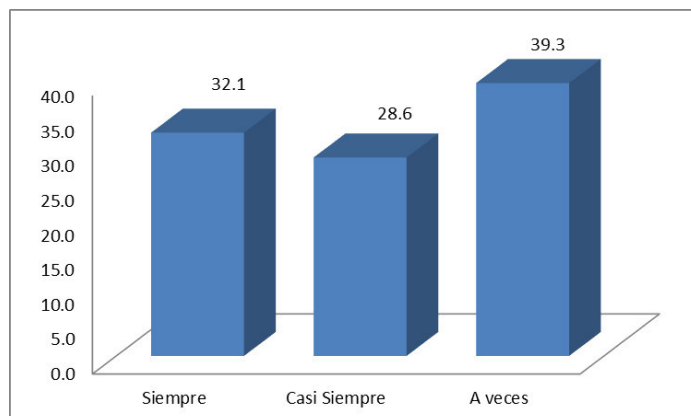
Cuadro N° 48

¿Cuándo aportas una nueva idea, tus compañeros prestan atención a lo indicado?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	8	28.6
A veces	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°52



Como se puede observar en el cuadro N° 48, el 28.6% considera que Casi Siempre cuándo aporta una nueva idea, sus compañeros prestan atención a lo indicado, así mismo el 32.1% Siempre piensa aquello. Por otro lado el 39.3% siente que A veces cuándo aporta una nueva idea, sus compañeros prestan atención a lo indicado.

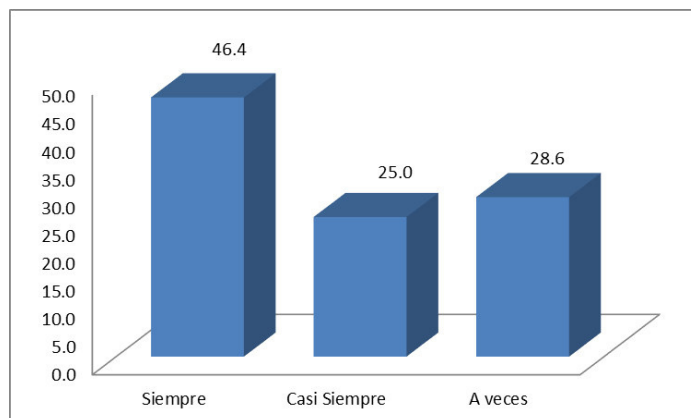
Cuadro N° 49

¿En su Empresa motivan al personal para participar en la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	46.4
Casi Siempre	7	25.0
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°53



Como se puede observar en el cuadro N° 49, el 25% considera que Casi Siempre en la empresa motivan al personal para participar en la toma de decisiones, un 28.6% A veces lo piensa y el 46.4% manifestó que Siempre en la empresa motivan al personal para participar en la toma de decisiones.

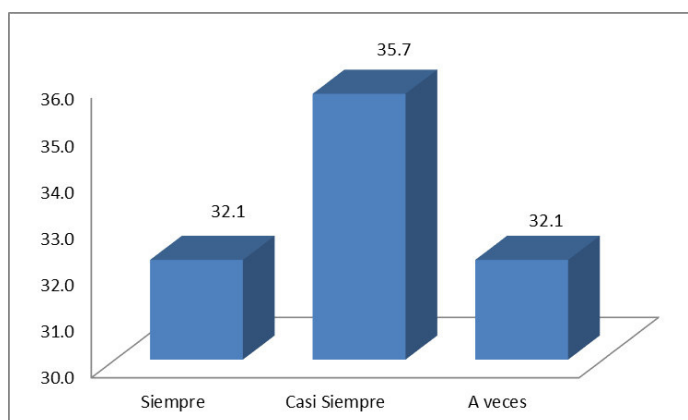
Cuadro N° 50

¿Existen Programas de libre participación para los trabajadores de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	10	35.7
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°54



En el cuadro N° 50, se puede observar que el 32.1% considera que tanto A veces y Siempre existen Programas de libre participación para los trabajadores de la empresa. Asimismo un 35.7%, considera que Casi Siempre existen programas con libre participación en la empresa. En base a esto podemos asegurar que más del 60% considera que existen estos tipos de programas.

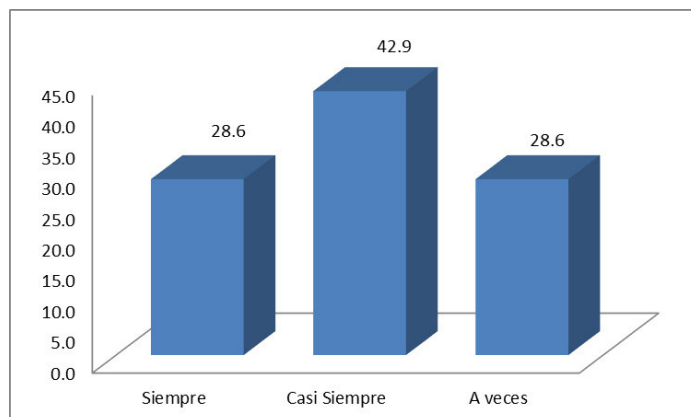
Cuadro N° 51

¿Consideras que los trabajadores deben participar en eventos de apoyo en cada área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	28.6
Casi Siempre	12	42.9
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°55



Como se puede observar en el cuadro N° 51, el 28.6% considera que Siempre los trabajadores deben participar en eventos de apoyo en cada área de trabajo, del mismo modo 28.6% manifiesta que A veces se debe participar. Asimismo un 42.9%, piensa que Casi Siempre los trabajadores deben participar en estos eventos de apoyo.

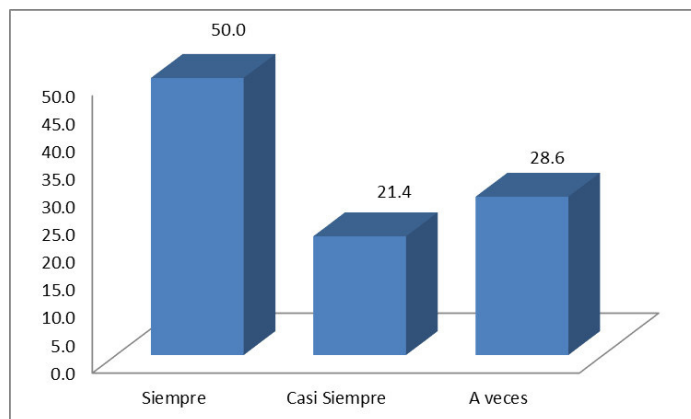
Cuadro N° 52

¿Realiza la empresa programa de capacitación para el desarrollo laboral de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	50.0
Casi Siempre	6	21.4
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°56



En el cuadro N° 52, se puede observar que el 21.4% considera que Casi Siempre la empresa realiza programa de capacitación para el desarrollo laboral de los trabajadores, un 28.6% A veces considera esta premisa como cierta y un 50% manifiesta que Siempre a empresa realiza programa de capacitación para el desarrollo laboral de los trabajadores.

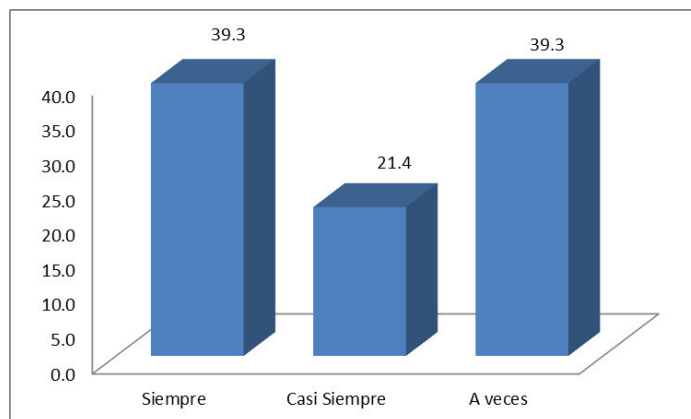
Cuadro N° 53

¿Participa en los programas de capacitación de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	39.3
Casi Siempre	6	21.4
A veces	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°57



Como se puede observar en el cuadro N° 53, el 21.4% considera que Casi Siempre participa en los programas de capacitación de la empresa, mientras que un 39.3% Siempre o A veces participa en los programas de capacitación de la empresa.

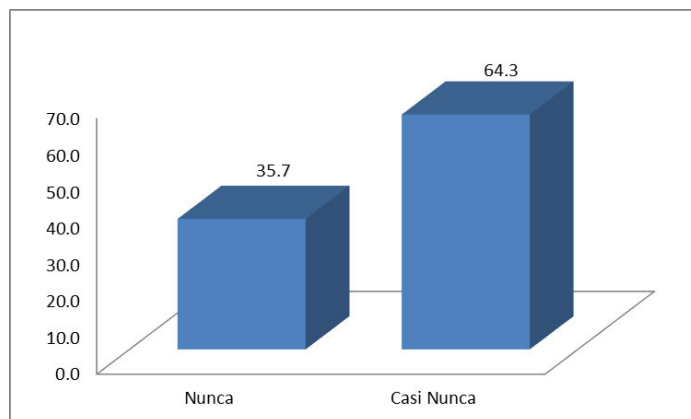
Cuadro N° 54

¿Participa usted de programa de Capacitación del personal para ser tener una mejor eficiencia en la producción?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	35.7
Casi Nunca	18	64.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°58



En el cuadro N° 54, se puede observar que el 35.7% considera que Nunca participa de programa de Capacitación del personal para ser tener una mejor eficiencia en la producción y un 64.3% manifestó que Casi Nunca participa.

COMUNICACIÓN

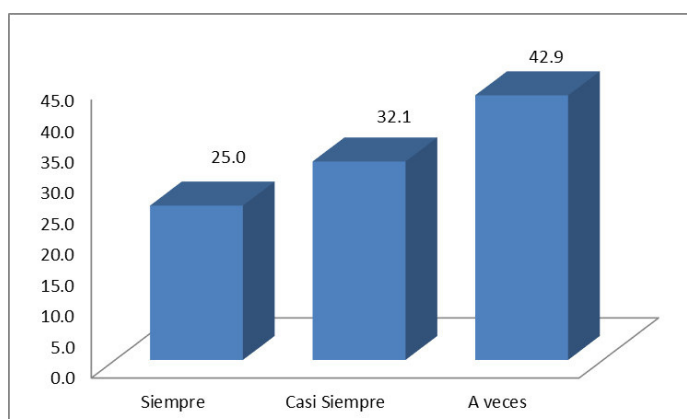
Cuadro N° 55

¿Cumple desde su área con las metas establecidas por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	25.0
Casi Siempre	9	32.1
A veces	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°59



Como se puede observar en el cuadro N° 55, el 25% considera que Siempre cumple desde su área con las metas establecidas por la empresa, un 32.1% manifiesta que Casi Siempre cumple y el 42.9% piensa que A veces cumple desde su área con las metas establecidas por la empresa.

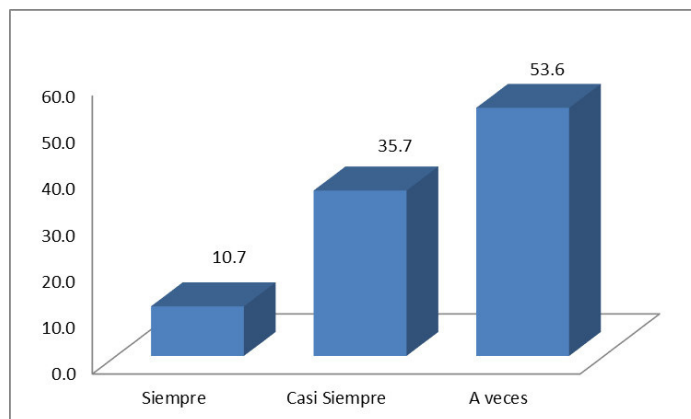
Cuadro N° 56

¿Considera usted que tiene conocimiento de las metas trazadas para el período en marcha?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10.7
Casi Siempre	10	35.7
A veces	15	53.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°60



En el cuadro N° 56, se puede observar que el 10.7% considera que Siempre tiene conocimiento de las metas trazadas para el período en marcha, mientras que un 35.7% siente que Casi Siempre tiene conocimiento de estas metas. Asimismo un 53.6% manifestó que sólo A veces tiene conocimiento de las metas trazadas en el periodo.

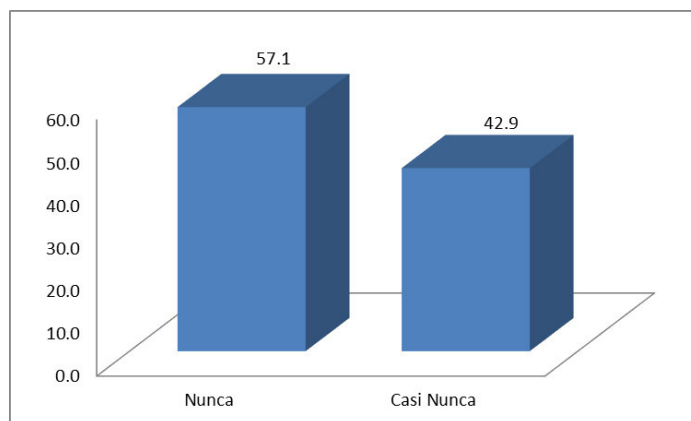
Cuadro N° 57

¿Considera que hay falta de planeamiento y metas en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	57.1
Casi Nunca	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°61



Como se puede observar en el cuadro N° 57, el 42.9% considera que Casi Nunca hay falta de planeamiento y metas en la empresa. Asimismo un 57.1% manifestó que Nunca hay una falta de planeamiento y metas en la compañía.

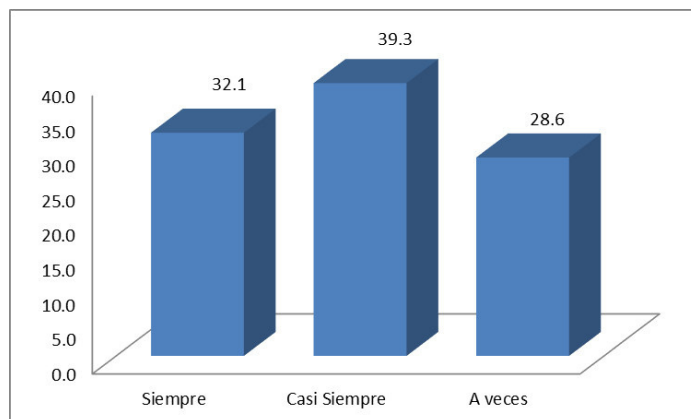
Cuadro N° 58

¿Consideras que el flujo de información es rápido y oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	11	39.3
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°62



En el cuadro N° 58, se puede observar que el 28.6% A veces considera que el flujo de información es rápido y oportuno, un 32.1% Siempre lo considera y el 39.3% manifestó que Casi Siempre considera que el flujo de información es rápido y oportuno.

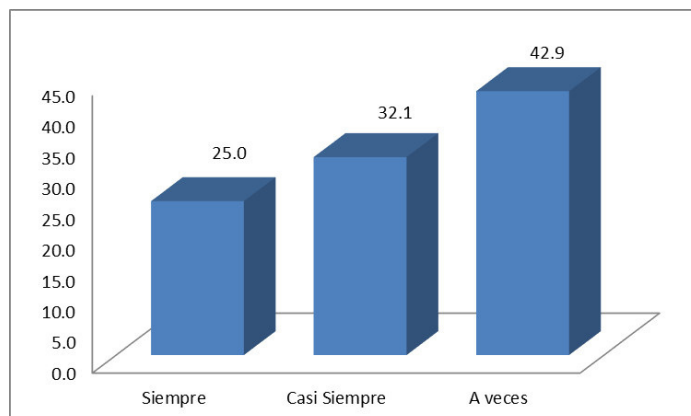
Cuadro N° 59

¿Existe desconocimiento de algún tipo de información no recurrente en su área?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	25.0
Casi Siempre	9	32.1
A veces	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°63



Como se puede observar en el cuadro N° 59, el 25% considera que Siempre existe desconocimiento de algún tipo de información no recurrente en su área, un 32.1% Casi Siempre lo piensa y un 42.9% manifiesta que A veces existe desconocimiento de algún tipo de información no recurrente en su área.

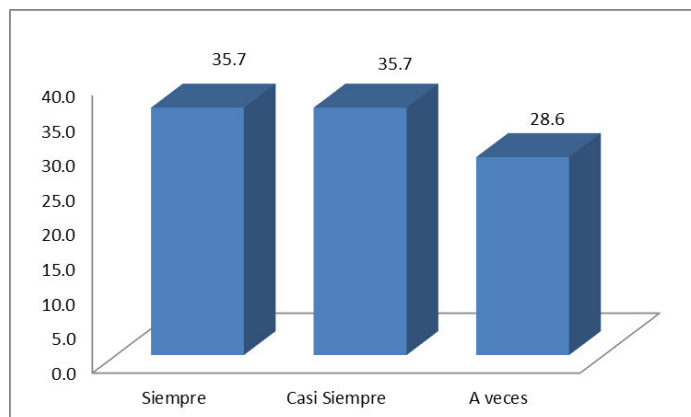
Cuadro N° 60

¿Cree usted que las obligaciones de no difundir procesos nuevos, puede evitar la competencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	10	35.7
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°64



En el cuadro N° 60, se observa que el 28.6% considera que A veces las obligaciones de no difundir procesos nuevos, puede evitar la competencia. Mientras que el 35.7% manifestó que Casi Siempre o Siempre las obligaciones de no difundir procesos nuevos, puede evitar la competencia.

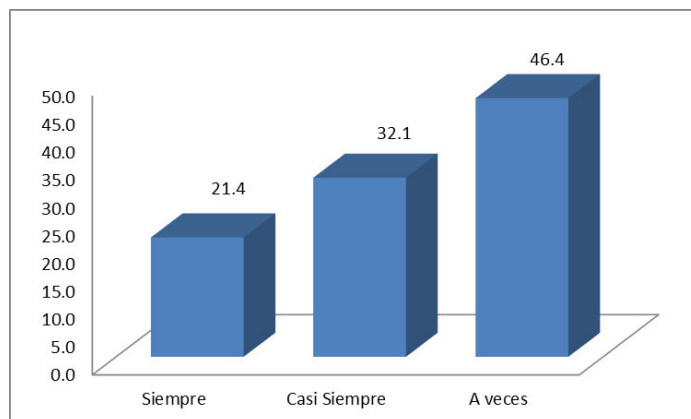
Cuadro N° 61

¿Se promueve en su empresa, el uso de vehículos de comunicación escritos?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	21.4
Casi Siempre	9	32.1
A veces	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°65



Como se puede observar en el cuadro N° 61, el 21.4% considera Siempre que se promueve en su empresa, el uso de vehículos de comunicación escritos, un 32.1% lo piensa Casi Siempre, mientras que un 46.4% manifestó que A veces se promueve en su empresa, el uso de vehículos de comunicación escritos.

IMAGEN DE LA EMPRESA

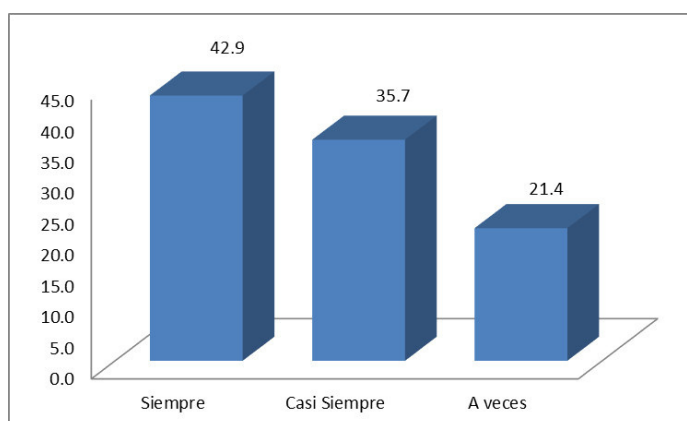
Cuadro N° 62

¿Te sientes identificado con tu empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	10	35.7
A veces	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°66



En el cuadro N° 62, podemos observar que el 21.4% considera que A veces se siente identificado con su empresa y el 35.7% manifestó que Casi Siempre. El 42.9% manifestó que Siempre se siente identificado con su empresa.

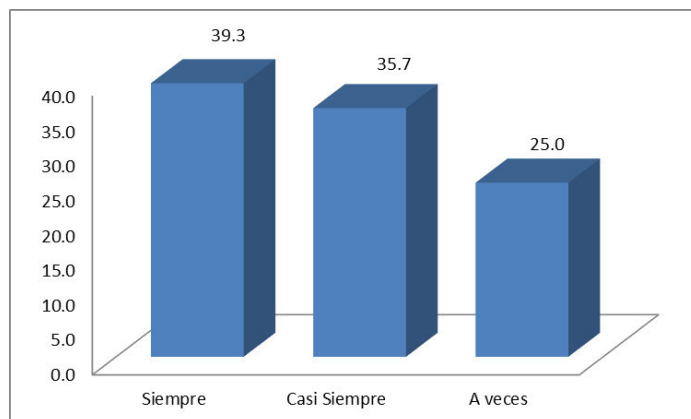
Cuadro N° 63

¿Sientes satisfacción con la empresa en general?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	39.3
Casi Siempre	10	35.7
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°67



Como se puede observar en el cuadro N° 63, el 25% considera que A veces siente satisfacción con la empresa en general y el 35.7% manifestó que Casi Siempre. Asimismo el 39.3% Siempre siente satisfacción con la empresa en general.

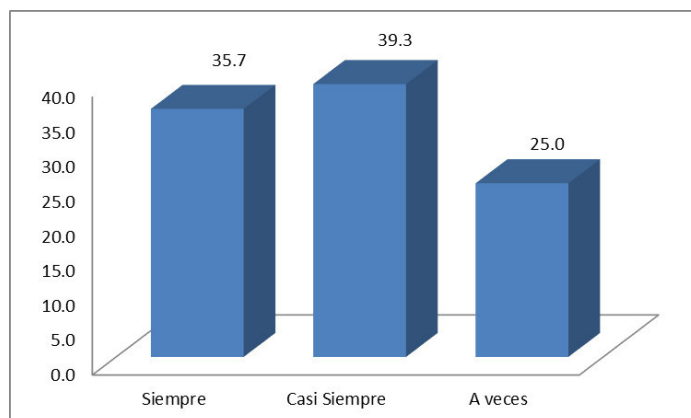
Cuadro N° 64

¿Suele usted participar en fechas conmemorativas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	11	39.3
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°68



Como se puede observar en el cuadro N° 64, el 25% manifestó que A veces suele participar en fechas conmemorativas de la empresa, un 35.7% Siempre participa y un 39.3% considera que Casi Siempre suele participar en fechas conmemorativas de la empresa.

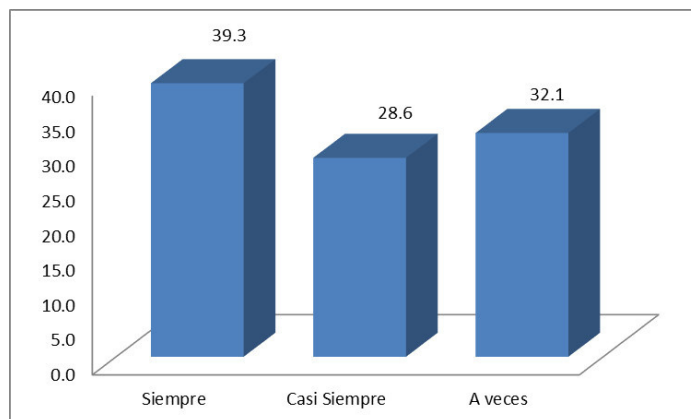
Cuadro N° 65

¿Consideras que la decoración, la imagen interna y externa están asociadas a niveles de satisfacción?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	39.3
Casi Siempre	8	28.6
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°69



Como se puede observar en el cuadro N° 65, el 28.6% considera que Casi Siempre la decoración, la imagen interna y externa están asociadas a niveles de satisfacción, un 32.1% A veces lo piensa y el 39.3% Siempre considera que la decoración, la imagen interna y externa están asociadas a niveles de satisfacción.

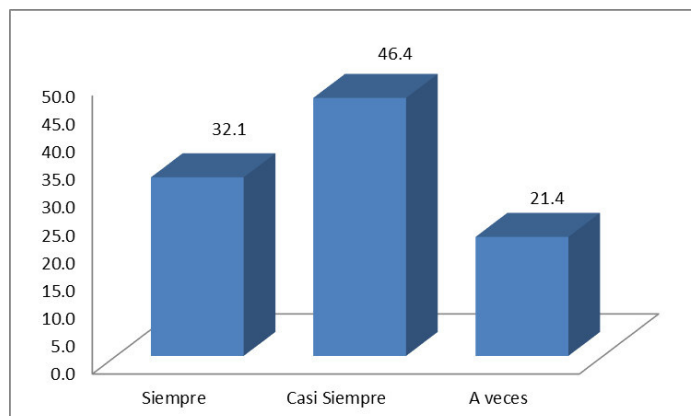
Cuadro N° 66

¿Se fortalece la imagen interna de la empresa por eficiencia de sus funciones laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	13	46.4
A veces	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°70



En el cuadro N° 66, el 21.4% de los entrevistados considera que A veces se fortalece la imagen interna de la empresa por eficiencia de sus funciones laborales, un 32.1% considera que Siempre se fortalece y el 46.4% Casi Siempre considera que se fortalece la imagen interna de la empresa por eficiencia de sus funciones laborales.

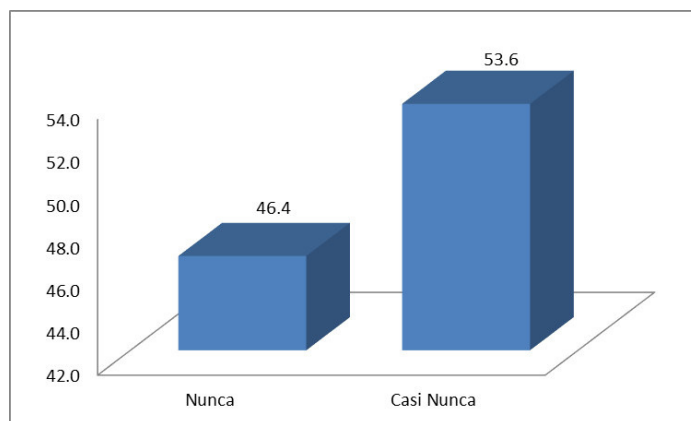
Cuadro N° 67

¿La imagen externa de su empresa está debilitándose por escasa publicidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	46.4
Casi Nunca	15	53.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°71



Como se puede observar en el cuadro N° 67, el 46.4% considera que Nunca la imagen externa de su empresa está debilitándose por escasa publicidad y un 53.6% Casi Nunca la imagen externa de su empresa está debilitándose por escasa publicidad.

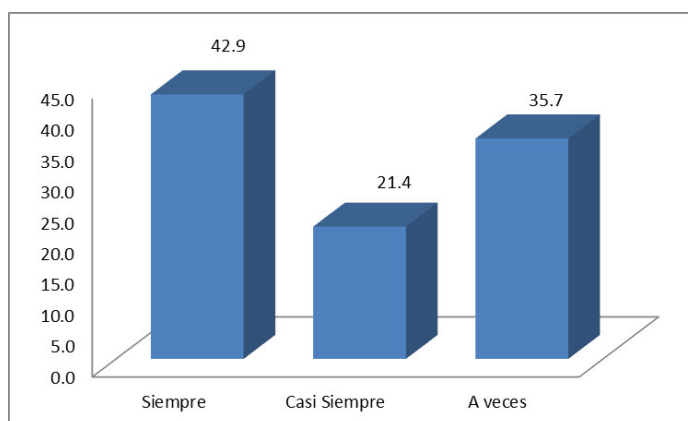
Cuadro N° 68

¿Se realizan continuas charlas para que la comunidad manifieste su punto de vista sobre la imagen de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	6	21.4
A veces	10	35.7
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°72



En el cuadro N° 68, el 21.4% considera que Casi Siempre que se realizan continuas charlas para que la comunidad manifieste su punto de vista sobre la imagen de la empresa, mientras que el 35.7 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Asimismo el 42.9% optó por la opción Siempre se realizan continuas charlas para que la comunidad manifieste su punto de vista sobre la imagen de la empresa.

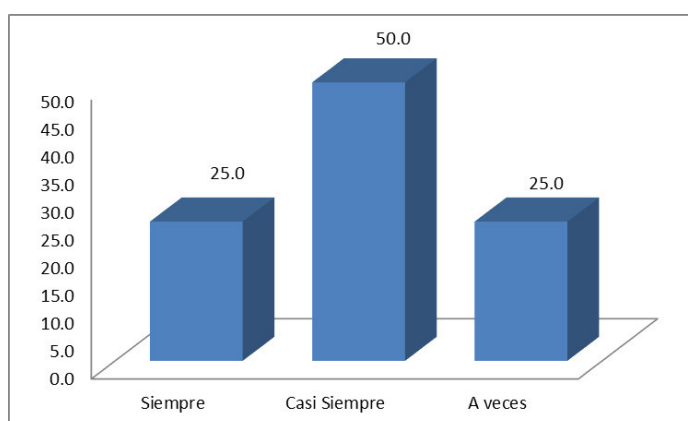
Cuadro N° 69

¿Se permite la participación de la comunidad con sugerencias y alternativas de solución ante problemas recurrentes?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	25.0
Casi Siempre	14	50.0
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°73



Se aprecia en el cuadro N° 69, el 25% considera que Siempre o A veces se permite la participación de la comunidad con sugerencias y alternativas de solución ante problemas recurrentes y un 50% piensa que Nunca se permite la participación de la comunidad con sugerencias y alternativas de solución ante problemas recurrentes.

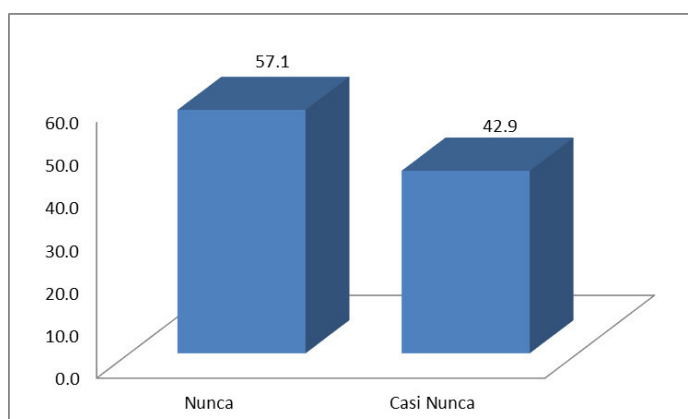
Cuadro N° 70

¿Participa usted con el compromiso de la empresa con la comunidad al darle un buen producto sin quejas y ni sugerencias?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	57.1
Casi Nunca	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°74



Se aprecia en el cuadro N° 70, el 42.9% considera que Casi Nunca Participa con el compromiso de la empresa con la comunidad al darle un buen producto sin quejas y ni sugerencias y un 57.1% piensa que Nunca Participa con el compromiso de la empresa con la comunidad al darle un buen producto sin quejas y ni sugerencias.

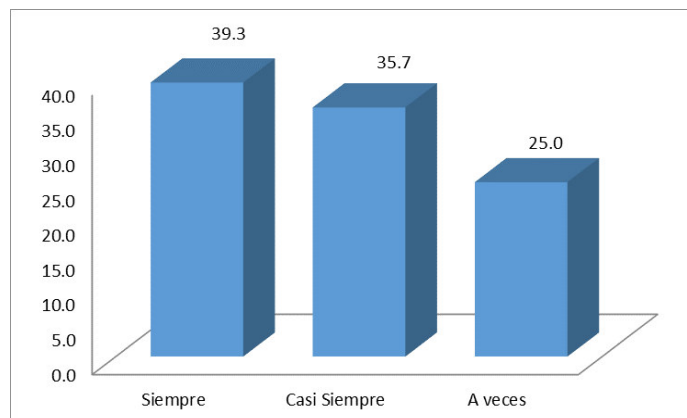
Cuadro N° 71

¿Se enfoca al cliente los resultados de evaluación para medidas pertinentes y oportunas?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	39.3
Casi Siempre	10	35.7
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°75



Como se puede observar en el cuadro N° 71, el 25% considera que A veces se enfoca al cliente los resultados de evaluación para medidas pertinentes y oportunas, mientras que el 35.7 % consideró que Casi Siempre cuenta con tales condiciones. Son el 39.3% los que sienten que Siempre se enfoca al cliente los resultados de evaluación para medidas pertinentes y oportunas.

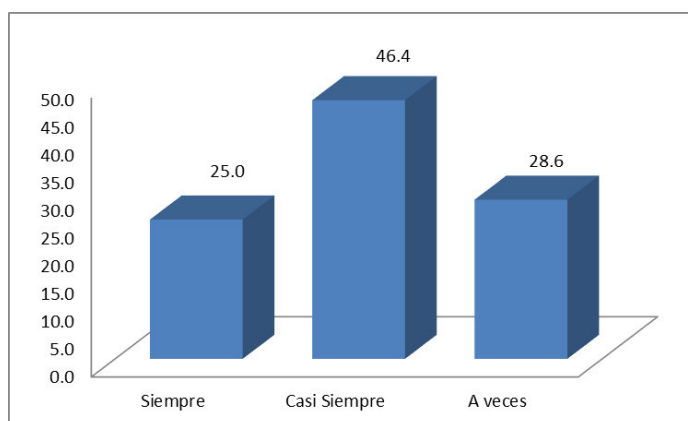
Cuadro N° 72

¿Los servicios de su empresa, están orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	25.0
Casi Siempre	13	46.4
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°76



En el cuadro N° 72, el 25% considera que Siempre los servicios de su empresa están orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, mientras que el 28.6 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que sólo el 46.4% siente que Casi Siempre los servicios de su empresa, están orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

RELACIÓN JEFE/SUBORDINADO

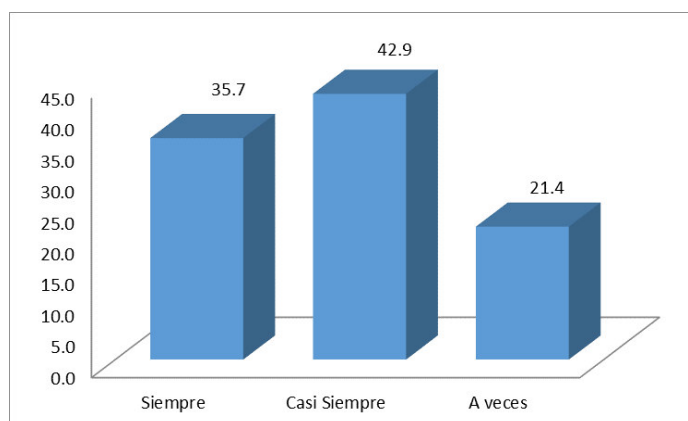
Cuadro N° 73

¿Ante una situación inesperada recibe el apoyo emocional de sus superiores?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	12	42.9
A veces	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°77



Como se puede observar en el cuadro N° 73, el 21.4% considera que A veces ante una situación inesperada recibe el apoyo emocional de sus superiores. Podemos afirmar entonces que son el 78.6% sienten que Siempre o Casi Siempre ante una situación inesperada recibe el apoyo emocional de sus superiores.

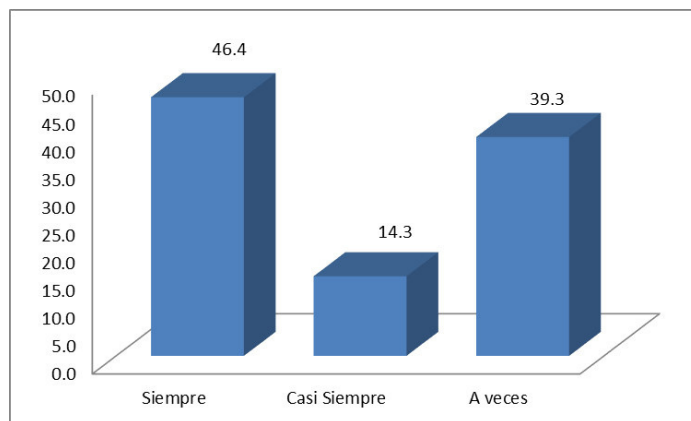
Cuadro N° 74

¿Las decisiones respecto a sus funciones cuentan con el apoyo de su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	46.4
Casi Siempre	4	14.3
A veces	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°78



En el cuadro N° 74, el 14.3% considera que Casi Siempre las decisiones respecto a sus funciones cuentan con el apoyo de su jefe, mientras que el 39.3 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 46.4% siente que Siempre las decisiones respecto a sus funciones cuentan con el apoyo de su jefe.

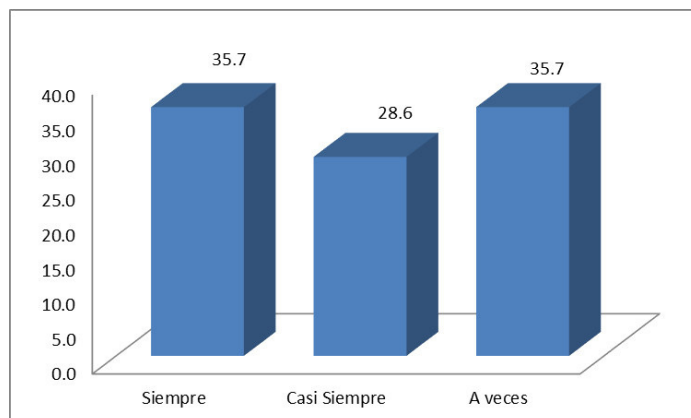
Cuadro N° 75

¿Sientes apoyo de los jefes jerárquicos ante una eventualidad de índole familiar?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	8	28.6
A veces	10	35.7
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°79



En el análisis del cuadro N° 75, el 28.6% considera que Casi Siempre siente apoyo de los jefes jerárquicos ante una eventualidad de índole familiar, mientras que el 35.7 % optó porque A veces o Siempre sienten apoyo de los jefes jerárquicos ante una eventualidad de índole familiar.

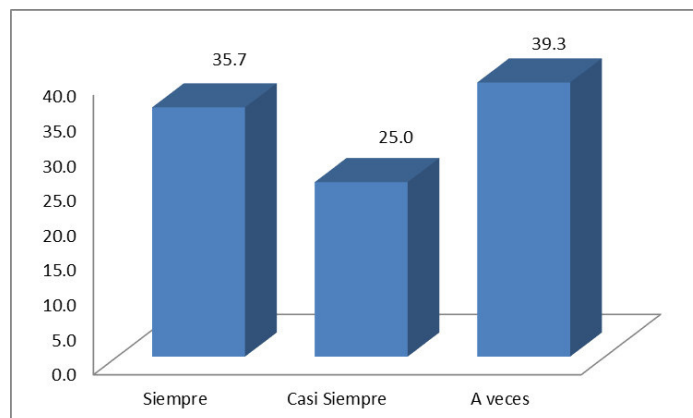
Cuadro N° 76

¿El jefe inmediato te brinda la orientación técnica para desenvolverte de manera adecuada en tu ambiente?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	7	25.0
A veces	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°80



Como se puede observar en el cuadro N° 76, el 25% considera que Casi Siempre el jefe inmediato te brinda la orientación técnica para desenvolverte de manera adecuada en tu ambiente, mientras que el 35.7 % consideró que Siempre cuenta con tales condiciones; el 39.3% del personal optó por la opción A veces el jefe inmediato te brinda la orientación técnica para desenvolverte de manera adecuada en tu ambiente.

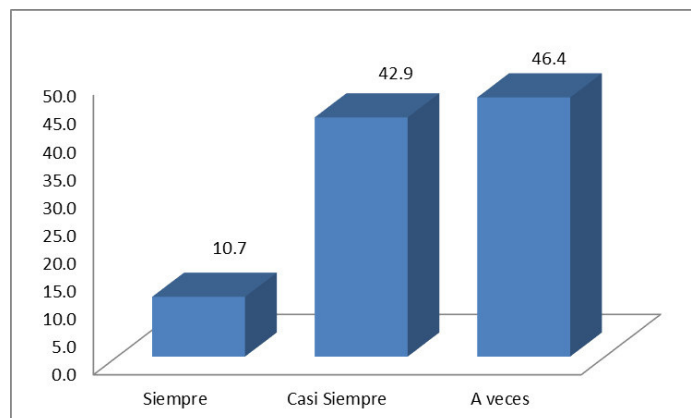
Cuadro N° 77

¿Los trabajadores de menor rango reciben un trato similar a los de niveles más altos?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	10.7
Casi Siempre	12	42.9
A veces	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°81



En el cuadro N° 77, el 10.7% considera que los trabajadores de menor rango reciben un trato similar a los de niveles más altos, mientras que el 42.9% consideró que Casi Siempre cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que sólo el 46.4% del personal opta por la opción de que A veces los trabajadores de menor rango reciben un trato similar a los de niveles más altos.

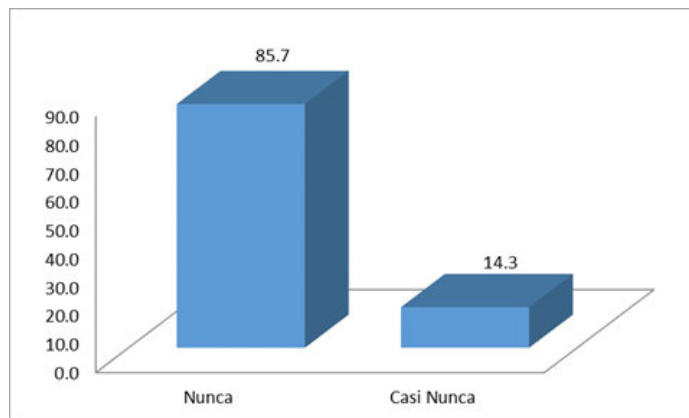
Cuadro N° 78

¿Se siente usted discriminado por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	85.7
Casi Nunca	4	14.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°82



En el análisis del cuadro N° 78, el 14.3% considera que Casi Nunca se siente discriminado por la empresa. Podemos afirmar entonces que más del 50%, el 85.7% siente que Nunca se siente discriminado por la empresa

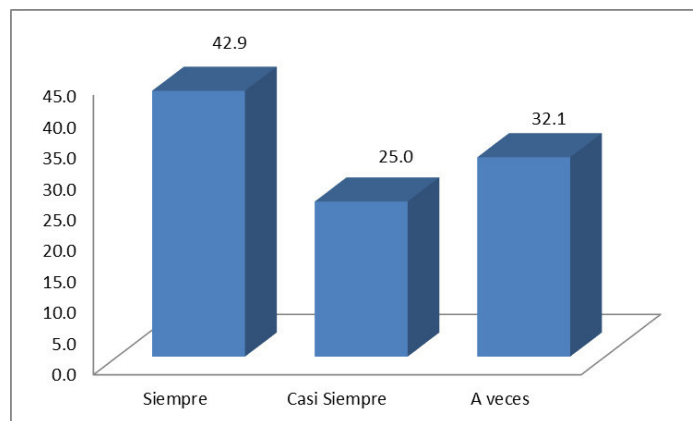
Cuadro N° 79

¿Considera usted que su jefe es un ejemplo a seguir?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	42.9
Casi Siempre	7	25.0
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°83



En el cuadro N° 79, el 25% considera que Casi Siempre Considera que su jefe es un ejemplo a seguir, mientras que el 32.1 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que el 42.9% siente que Siempre considera que su jefe es un ejemplo a seguir.

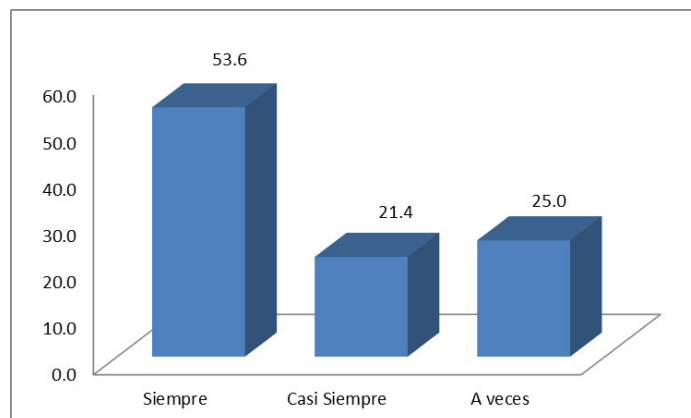
Cuadro N° 80

¿La puntualidad a la hora de ingreso al trabajo, alcanza también a su jefe inmediato?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	53.6
Casi Siempre	6	21.4
A veces	7	25.0
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°84



Como se puede observar en el cuadro N° 80, el 21.4% considera que Casi Siempre la puntualidad a la hora de ingreso al trabajo, alcanza también a su jefe inmediato, mientras que el 25% consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 50% siente que Siempre la puntualidad a la hora de ingreso al trabajo, alcanza también a su jefe inmediato ya que el 53.6% del personal optó por esta opción.

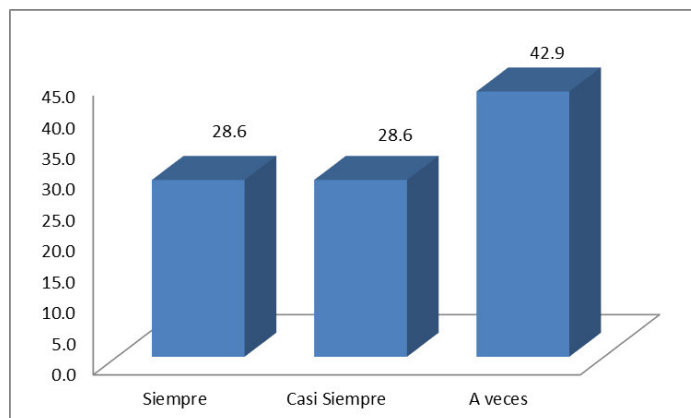
Cuadro N° 81

¿Las jornadas laboral cuentan con el apoyo y participación de sus superiores?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	28.6
Casi Siempre	8	28.6
A veces	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°85



Para el análisis del cuadro N° 81, el 28.6% considera que Siempre o Casi Siempre piensan que las jornadas laboral cuentan con el apoyo y participación de sus superiores. Podemos afirmar entonces que más del 42.9% siente que A veces las jornadas laboral cuentan con el apoyo y participación de sus superiores.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

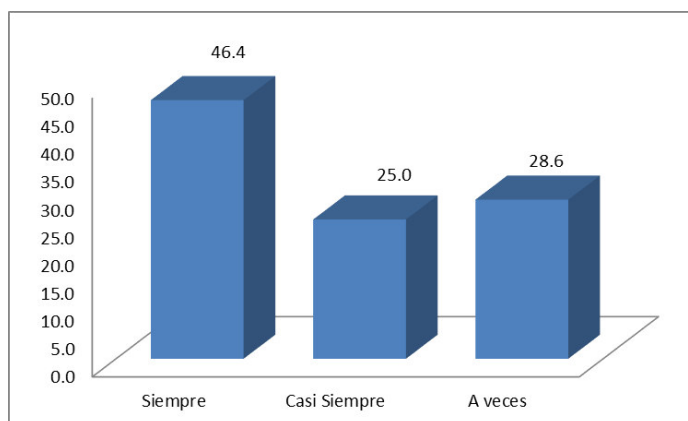
Cuadro N° 82

¿Manifiesta sus ideas innovadores, con el fin de dinamizar el cumplimiento de las funciones en su área?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	46.4
Casi Siempre	7	25.0
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°86



En el cuadro N° 82, el 25% considera que Casi Siempre manifiesta sus ideas innovadores, con el fin de dinamizar el cumplimiento de las funciones en su área, mientras que el 28.6 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 46.4% siente que Siempre manifiesta sus ideas innovadores, con el fin de dinamizar el cumplimiento de las funciones en su área.

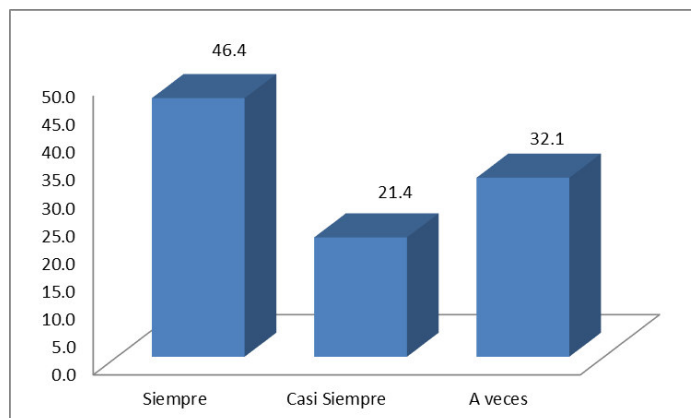
Cuadro N° 83

¿Su empresa busca innovar permanentemente sus procedimientos de atención?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	46.4
Casi Siempre	6	21.4
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°87



Como se puede observar en el cuadro N° 83, el 21.4% considera que Casi Siempre su empresa busca innovar permanentemente sus procedimientos de atención, mientras que el 32.1 % consideró que A veces cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 46.4% siente que Siempre su empresa busca innovar permanentemente sus procedimientos de atención.

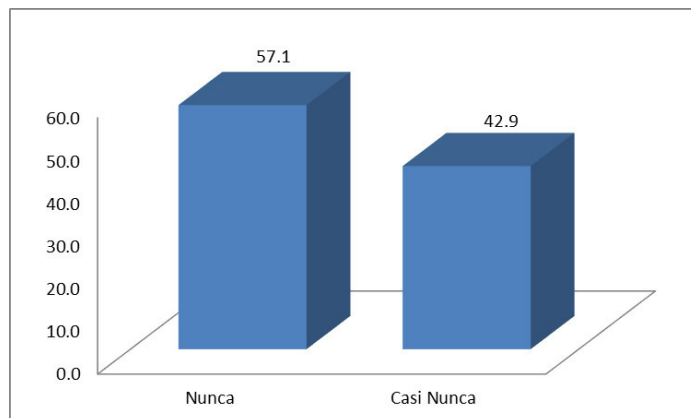
Cuadro N° 84

¿Tiene dificultades para trabajar con un compañero en particular de su misma área?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	57.1
Casi Nunca	12	42.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°88



En el análisis del cuadro N° 84, el 42.9% considera que Casi Nunca tiene dificultades para trabajar con un compañero en particular de su misma área, mientras que el 57.1% consideró que Nunca tiene dificultades para trabajar con un compañero en particular de su misma área

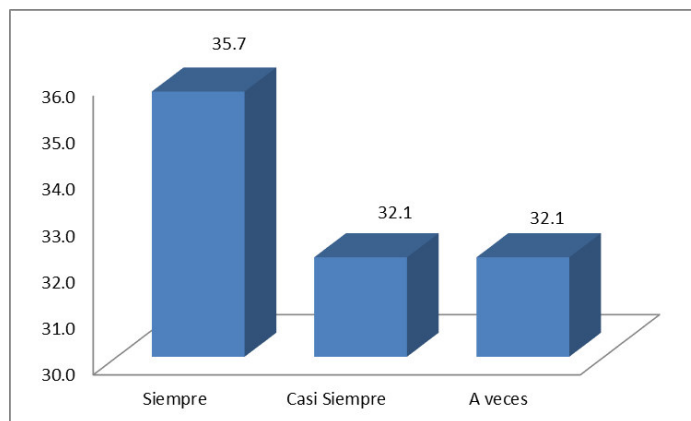
Cuadro N° 85

¿Considera la sobrecarga de trabajo por compañeros y horarios impredecibles?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	9	32.1
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°89



Como se puede observar en el cuadro N° 85, el 32.1% considera que Casi Siempre o A veces la sobrecarga de trabajo por compañeros y horarios impredecibles, mientras que el 35.7 % consideran Siempre la sobrecarga de trabajo por compañeros y horarios impredecibles.

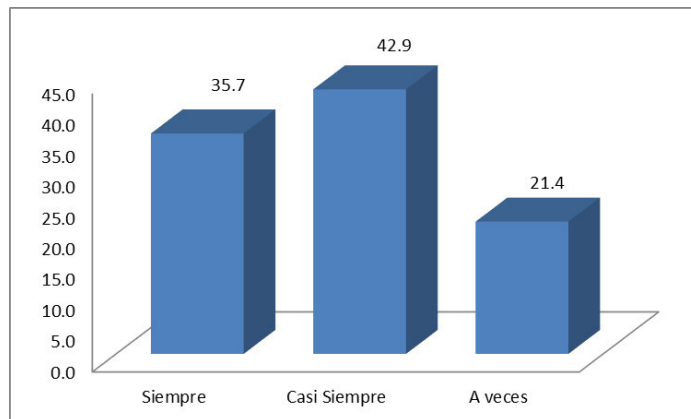
Cuadro N° 86

¿Puede realizar tareas o funciones diversificadas en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	12	42.9
A veces	6	21.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°90



En el cuadro N° 86, el 21.4% considera que A veces puede realizar tareas o funciones diversificadas en la empresa, mientras que el 35.7 % consideró que Siempre cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 42.9% siente que Casi Siempre puede realizar tareas o funciones diversificadas en la empresa.

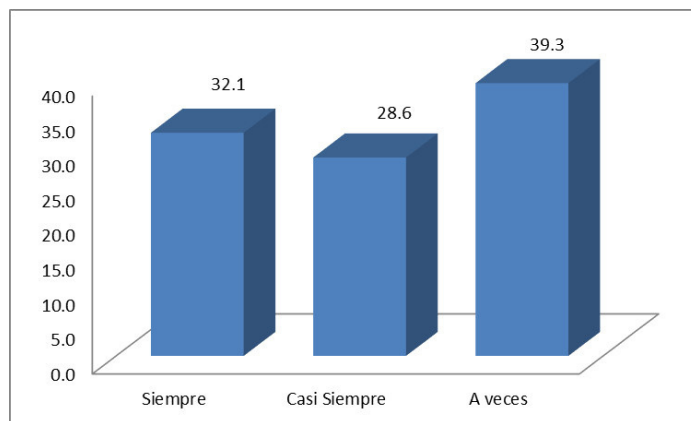
Cuadro N° 87

¿Es constante la diversificación de tareas distintas a las de su función?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	8	28.6
A veces	11	39.3
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°91



Como se puede observar en el cuadro N° 87, el 28.6% considera que Casi Siempre es constante la diversificación de tareas distintas a las de su función, mientras que el 32.1% consideró que Siempre cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que el 39.3% siente que Casi Siempre es constante la diversificación de tareas distintas a las de su función.

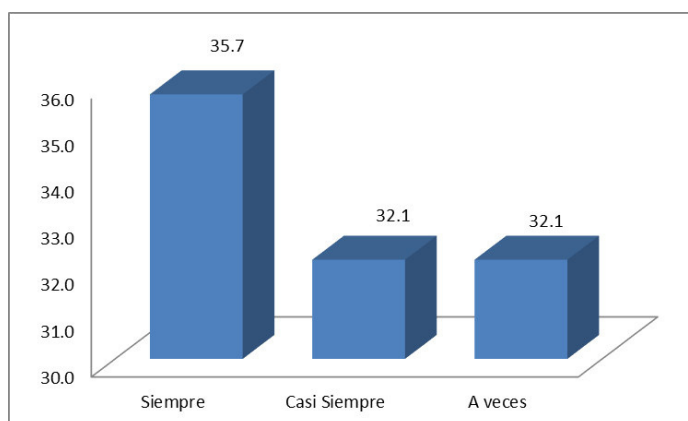
Cuadro N° 88

¿Considera usted que hay variedad de procesos para complementar las funciones del trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	9	32.1
A veces	9	32.1
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°92



En el cuadro N° 88, el 32.1% considera que Casi Siempre o A veces hay variedad de procesos para complementar las funciones del trabajador, mientras que el 35.7 % consideró que Siempre hay variedad de procesos para complementar las funciones del trabajador.

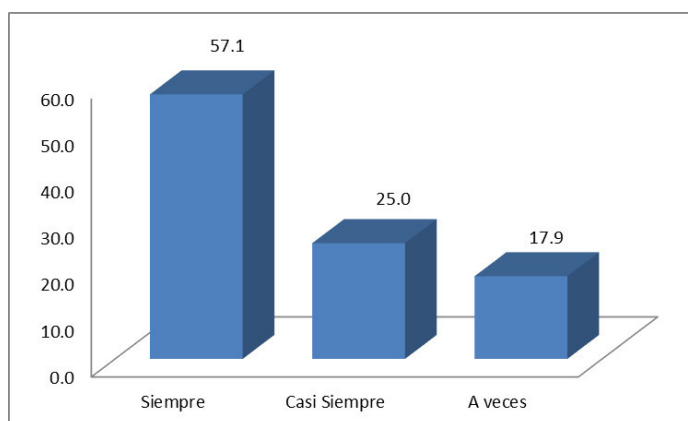
Cuadro N° 89

¿Considera usted que va al ritmo de las funciones establecidas por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	57.1
Casi Siempre	7	25.0
A veces	5	17.9
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°93



Como se puede observar en el cuadro N° 89, el 17.9% considera que A veces va al ritmo de las funciones establecidas por la empresa, mientras que el 25 % consideró que Casi Siempre cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que más del 50% siente que Siempre va al ritmo de las funciones establecidas por la empresa ya que el 57.1% del personal optó por esta opción.

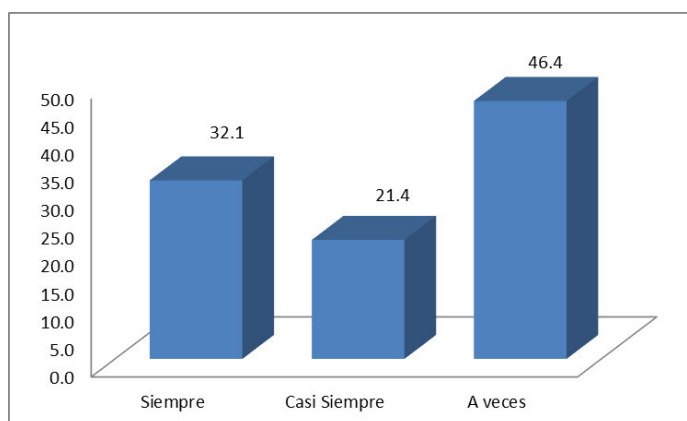
Cuadro N° 90

¿Por el ritmo de trabajo considera que tiene carencia de tiempo para completar sus funciones laborales?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	32.1
Casi Siempre	6	21.4
A veces	13	46.4
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°94



En el análisis del cuadro N° 90, el 21.4% siente que Casi Siempre por el ritmo de trabajo considera que tiene carencia de tiempo para completar sus funciones laborales, mientras que el 32.1% consideró que Siempre cuenta con tales condiciones. Podemos afirmar entonces que el 46.4% siente que A veces por el ritmo de trabajo considera que tiene carencia de tiempo para completar sus funciones laborales.

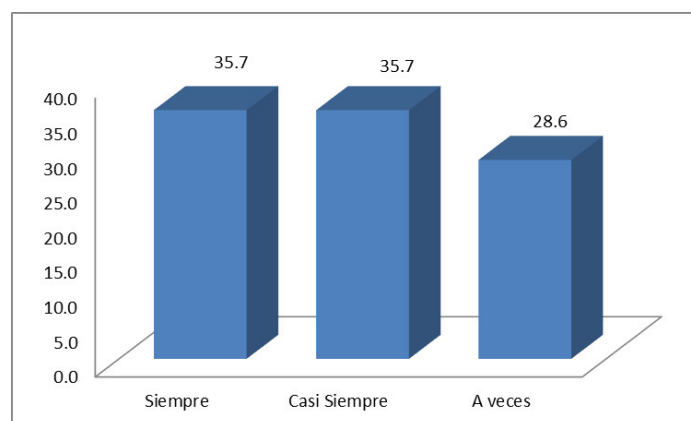
Cuadro N° 91

¿Consideras que hay presión de ciertas labores específicas hacia el trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	35.7
Casi Siempre	10	35.7
A veces	8	28.6
Total	28	100.0

Elaboración Propia

Gráfico N°95



En el cuadro N° 91, el 28.6% considera que A veces hay presión de ciertas labores específicas hacia el trabajador, mientras que más del 50%, consideró que Siempre o Casi Siempre hay presión de ciertas labores específicas hacia el trabajador, ya que cada una tuvo un 35.7% en estas opciones.

Capítulo VI

Resultados

En este capítulo se tratará sobre los resultados mostrados en el capítulo anterior, donde se pudo verificar cual es la sensación de los trabajadores del área de Systems and Processes Assurance por el periodo de julio 2014 a junio del 2015, en cada una de las dimensión del clima laboral, por medio del análisis de cada una de las 9 dimensiones como se muestra a continuación:

Cuadro N° 92

CONDICIONES DE TRABAJO

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Condiciones de Trabajo	Limpieza	1,2,3	POSITIVO
	Higiene	4,5,6	POSITIVO
	Muestras de afecto	7,8	POSITIVO
	Protección (equipo de protección individual)	9, 10, 11	POSITIVO
	Seguridad	12, 13	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que las condiciones de trabajo en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos en la encuesta.

Cuadro N° 93

SALUD

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Salud	Asistencia (al trabajador y a su familia)	14, 15, 16	POSITIVO
	Educación	17, 18, 19	POSITIVO
	Concientización	20, 21, 22	POSITIVO
	Salud ocupacional	23, 24	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Salud como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos en la encuesta.

Cuadro N° 94

MORAL

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Moral	Identificación con la tarea	25, 26, 27	POSITIVO
	Relaciones interpersonales	28, 29, 30	POSITIVO
	Reconocimiento y Realimentación	31, 32	POSITIVO
	Orientación a las personas	33, 34	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Moral como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos en la encuesta.

Cuadro N° 95

REMUNERACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Remuneración	Salarios (equidad interna)	35, 36	NEGATIVO
	Salario (equidad externa)	37	NEGATIVO
	Bonos, participación de utilidades	38, 39	NEGATIVO
	Prestaciones sociales	40, 41, 42	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Remuneración como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 no fue adecuado, obteniendo resultados negativos en la encuesta.

Cuadro N° 96

PARTICIPACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Participación	Creatividad /expresión personal	43, 44, 45	POSITIVO
	Repercusiones de las ideas presentadas	46, 47	POSITIVO
	Programas de participación	48, 49,50	POSITIVO
	Programas de capacitación	51, 52, 53	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Participación como factor del clima laboral en el área de Systems and Proccesses Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos en la encuesta.

Cuadro N° 97

COMUNICACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Comunicación	Conocimiento de las metas	54, 55, 56	PARCIAL
	Flujo de la información	57, 58, 59	POSITIVO
	Vehículos formales	60	PARCIAL

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Comunicación como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos y parciales en la encuesta.

Cuadro N° 98

IMAGEN DE LA EMPRESA

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Imagen de la Empresa	Identificación con la empresa	61, 62, 63,	POSITIVO
	Imagen interna y externa	64, 65, 66,	POSITIVO
	Responsabilidad con la comunidad	67, 68, 69,	POSITIVO
	Enfoque al cliente	70, 71,	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Imagen de la Empresa como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos en la encuesta.

Cuadro N° 99

RELACIÓN JEFE/SUBORDINADO

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Relación Jefe/Subordinado	Apoyo socioemocional,	72, 73, 74	PARCIAL
	Orientación Técnica, igualdad de trato	75, 76, 77	POSITIVO
	Administrar con el ejemplo	78, 79, 80	POSITIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Relación Jefe/Subordinado como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue adecuado, obteniendo resultados positivos en la encuesta.

Cuadro N° 100

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	RESULTADO
Organización del trabajo	Innovaciones	81, 82	POSITIVO
	Grupos de Trabajo	83, 84	POSITIVO
	Variedad	85, 86, 87	NEGATIVO
	Ritmo	88, 89, 90	NEGATIVO

Fuente: Elaboración Propia

En base al análisis de los resultados se puede observar que en su mayoría los trabajadores han percibido que la Organización del Trabajo como factor del clima laboral en el área de Systems and Processes Assurance durante el FY15 fue parcial, obteniendo resultados parciales en la encuesta.

Capítulo VII

Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

Los resultados obtenidos en la encuesta, mostraron resultados positivos en los siguientes factores: Condiciones de trabajo, Salud, Moral, Participación, Imagen de la Empresa y Relación Jefe/Subordinado; mientras que en los factores: Comunicación y Organización del trabajo mostraron un resultado parcial y en el factor de Remuneración tuvo un resultado negativo.

En base a los resultados obtenidos previamente, podemos concluir que dado que los factores revisados para los trabajadores de Systems and Processes Assurance en el periodo julio 2014 a julio 2015, que influyen en el clima laboral, los cuales son Condiciones de trabajo, Salud, Moral, Participación, Comunicación, Remuneración, Imagen de la Empresa, Relación Jefe/Subordinado y Organización del trabajo que han sido evaluadas por los trabajadores, en su mayoría dan como satisfactorias, se concluye que el área de SPA cuenta con un buen clima laboral.

7.2 Recomendaciones

1. Elaborar un plan de acción, que considere las acciones a tomar sobre los factores que tuvieron calificación negativa o parcial.
2. Establecer en conjunto con los trabajadores, las medidas a tomar en cuenta para mejorar los indicadores.
3. Realizar monitoreos periódicos, de los resultados sobre los planes de acción que se acordaron.
4. Se deben establecer modelos de recompensas, para lo cual se debe tomar en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores.
5. La empresa deberá considerar la igualdad de condiciones en el sistema empleado para la motivación del personal; ya que los trabajadores se sienten inclinados a la justicia, en tal sentido, si considera que se le trata equitativamente, que se le brindan las mismas oportunidades y trato que a sus compañeros que desempeñan cargos similares, estará más dispuesto a cooperar con la organización y será más productivo.

Referencias Bibliográficas

1. Camacho,P. (2012) Universidad Nacional de Colombia Grupo entendimiento y Mipymes “Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético”.
2. Chiavenato, I. (2009) Comportamiento organizacional. (2ª ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
3. Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano. (3ª ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
4. Gadow, F. (2011) Dilemas: La gestión del talento humano en tiempos de cambio. (1ª ed.) Argentina, Buenos Aires.: Granica.
5. Guirado, M. (2011) La Calidad de Vida laboral en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de las Tunas (Tesis para obtener el grado de Cuba). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de las Tunas, Cuba.
6. Hernández, R. (2010) Metodología de la investigación. (5ª ed.) México D.F.: McGraw Hill.
7. Newstrom, J. (2011) Comportamiento humano en el trabajo. (13ª ed.). México, D.F.: McGraw Hill.

8. Robins, G. (2009) Comportamiento organizacional. (13^a ed.). México, D.F.: Pearson educación.
9. Zúñiga, C. (2010) Santiago de Chile, jóvenes trabajadores y calidad de vida laboral.